الخدمات فى المكتبات ومراكز المعلومات

دكتورة

عواطف المكاوى

كلية الآداب جامعة طنطا

٢٠٠٧/٢٠٠٨

قائمة المحتويات

المقدمة

تعد الخدمات بمثابة المرآة التى تعكس صورة المكتبة لجمهور المستفيدين منها ،و الثمرة التى يجنيها هؤلاء منها ، فالعلاقة بين ما تملك المكتبة من مهارات و قوى بشرية و ما بها من مجموعات هى علاقة طردية مع جمهور روادها ،لأن نجاح المكتبة يعتمد على التفاعل القوى بين الظروف الإقتصادية و الإجتماعية التى تؤثر فى المجموعات و الموارد البشرية بالمكتبات ، و بين إحتياجات المستفيدين منها من ناحية أخرى . ولا جديد فهذه العوامل مجتمعة تؤثربالسلب فى المكتبات الجامعية ، كنتيجة طبيعية لندرة العمالة المدربة وجهل المكتبات الحيوية لدورها ومن هنا ظهرت المشكلة.

فقد بدأ إحساسى بمشكلة البحث بعدما لاحظت تدنى مستوى الخدمات المتاحة بمكتبات الجامعة و صعوبة وصول طلاب المرحلة الجامعية الأولى و الباحثين و أعضاء هيئة التدريس لإحتياجاتهم ، فالفجوة تزداد يوما بعد يوم بين المستفيدين و مكتبات كلياتهم ، و من ثم يلجأون لمكتبات أخرى لتلبية إحتياجتهم حتى مثل ذلك ظاهرة بين أوساط أعضاء هيئة التدريس و الباحثين بالجامعة.

وتهدف الدراسة لبحث واقع الخدمات المكتبية المقدمة بمكتبات جامعة طنطا للإرتقاء بمستوى تقديمها، وتسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات الأتية:

١) هل تملك المكتبات محل الدراسة حق إتخاذ القرار فيما يتعلق بسياسة العمل بها أم أنها تعانى من مركزية إتخاذ القرار، و ينعكس ذلك على مستوى ماتقدم من خدمات.

٢) هل يؤثر التنظيم الإدارى للمكتبات محل الدراسة على مستوى الخدمات المقدمة بها ودرجة إفادة جمهور المستفيدين منها ؟وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

أ. ما مدى مناسبة المواقع و المبانى الحالية للمكتبات محل الدراسة ؟

ب. ما مدى توافر العمالة المؤهلة المدربة فى المكتبات محل الدراسة ؟

ج. مامدى كفاية الميزانية المخصصة لكل من المكتبات محل الدراسة ؟

د. ما مدى كفاية الميزانية المخصصة لكل من المكتبات محل الدراسة ؟

ه. مامدى كفاية و ملائمة الأثاث و التجهيزات الموجودة فى كل من المكتبات محل الدراسة ؟

٣) ما درجة تأثير المجموعـات المتاحـة بالمكتبـات محـل الدراسة فى مستوى الخدمات المقدمة بها ، وما درجة إفـادة جمهور المستفيدين من هذه المكتبات ؟

و قد إعتمدت الدراسة علـى الأدوات الآتيـة فـى تجميع البيانات :

أ. قائمة المراجعة .كأداة رئيسـية لتجميـع البيانـات عـن المكتبات محل الدراسة.

ب. الملاحظة المباشرة لإسـلوب العمـل بالمكتبـات محـل الدراسة.

ج. المقابلة مع العاملين و المستفيدين .

د. الإستبيان الموجه لجمهور المستفيدين و الذى يهدف إلـى قياس مدى رضاء جمهور المسـتفيدين عـن الخدمـات المكتبية المتاحة فى مكتبات كلياتهم ،بالتعرف على مـدى رضاءهم عن العوامل المؤثرة فى تقديم الخدمات فى كـل مكتبة ، بهدف الوصول للأسباب التى تكمن وراء تدنـى مستوى الخدمات فى هذه المكتبات.

الباب الأول

التنظيم الإدارى

الفصل الأول
الموقع و المبنى

أولا الموقع:

يؤثر موقع المكتبة بدرجة كبيرة فى مدى لإحجام أو لإقبال جمهور المستفيدين عليها ،ومن هنا جاءت أهمية تحديده بدقة داخل الهيكل التنظيمى للكلية ،على أن يحتل موقعا إستراتيجيا داخلهاكأن يتوسطها أو يكون بالقرب من مقار تواجد المستفيدين منها بالطابق الرئيسى بها أو الأرضى أو العلوى منها على إعتبار أنهم ممرا لكل متجه من أو إلى الكلية .

و بنظرة لمواقع مكتبات الكليات محل الدراسة وجد أنها لم تخصص من الأصل لتكون مقارا للمكتبات ،فهى مجرد حجرات فى مبانى هذه الكليات وقع عليها الإختيار لتكون مكتبات لها،وعلى ذلك فهى لا تصلح إلا كقاعات للمحاضرات أو كمقار لبعض الإداريين بالكلية ،بإستثناء مكتبة كلية الآداب التى تم تحديثها فى ضوء الإمكانيات المتاحة وتجهيزها مؤخرا.

وقد تبين من إجابات المستفيدين على عينة الإستبيان فى المكتبات محل الدراسة أن رضاء أو عدم رضاء أى مستفيد عن موقع المكتبة يتوقف على مدى قرب الموقع أو بعده عن مقار تواجدهم ، رغم أن المواقع الحالية للمكتبات بهذه الكليات مناسبة وتتوسط حرم الكلية على إعتبار أن الموقع من العوامل

المؤثرة فى مدى إحجام أو إقبال جمهور الرواد فى التردد علــى المكتبة ، و من ثم الإفادة من خدماتها بالقدر المطلوب .

فقد تبين أن المبنى الذى تقع فيه مكتبة كلية التربيــة بالقرب من مداخل و مخارج الكلية الخاصة بالطلاب ،إلى جانب وجود سلالم تربطه بمبانى الكلية الأخــرى ومــن ثــم يســهل الوصول إليه ،إلى جانب أن مقر الكلية يتوسط و يقــترب مــن قاعات المحاضرات و مقار أعضاء هيئة التدريس فهى إما فــى نفس المبنى أو تربطها بهم سلالم.

و قد إنحصرت مبررات العينة التــى ترضــى عــن المقر الحالى للمكتبة فى:

أ. بعدها عن مصادر الضوضاء و تجمعات الطلاب و قربـها من الأقسام العلمية و زحام المكاتب الإدارية ،ومن ثم لــن يتردد عليها إلا من يرغب فى الإفادة ولــن تتخـذ مقــرا لراحة طلاب المرحلة الجامعية الأولى.

ب. قربها من قاعات المحاضرات.

على حين كانت هناك قلة ترى أهمية نقلها لمكان آخــر مســتقل بعيداعن المدرجات و المعامل و الأقسام العلمية.

أما موقع المكتبة فى كلية التجارة فملائم داخل الكليــة ، فهو يتوسطها تقريبا و يقع بجوار الباب المخصــص لدخــول

طلاب المرحلة الجامعية الأولى و الباحثين،إلى جانب قربه من قاعات المحاضرات و مقار أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم.
وقد أيد العديد من المستفيدين هذا الرأى على إعتبار أنه قريب من أماكن المحاضرات ،و توسطه للكلية وبعده عن الضوضاء و مصادر الإزعاج و مداخل و مخارج المدرجات.
على حين رأت القلة من المستفيدين أهمية وجوده فى مكان منفصل مستقل عن المكتبة و بعيدا عن مقار المحاضرات.

<u>ثانياالمبنى:</u>

يعد المبنى الملائم من العوامل الفعالة المؤثرة فى مستوى الخدمات المقدمة بالمكتبة و المساعدة لها على تحقيق أهدافها لجمهور المستفيدين منها ، فتتناسب مع مجمل الأهداف و الخدمات المرجو تقديمها و لتوفير الحد الأقصى من الراحة للمستفيدين ، بحيث يراعى فى ذلك الموارد البشرية و المادية المتاحة للمكتبة ،فتصمم المبانى بسيطة و مرنة وذات جدران متحركة يمكن التحكم فيها، فيتيح بذلك الحرية فى الحركة و التغيير بما يحقق الأهداف ويلبى الإحتياجات المطلوبة.

هذا و الحد الأدنى للمكتبات الجامعية لابد و أن يوفـر ثلاث قاعات هى :

أ. الممرات المؤدية للمكتبة ومداخلها وتخصص للأمانـات و الفهارس و الإرشاد و التوجيه و الإعـارة الخارجيـة و الخدمات المرجعيـة و الخدمـات الببليوجرافيـة و إدارة المكتبة و قاعة للإجتماعات و الإحاطة الجاريـة و البـث الإنتقائى للمعلومات .

ب. قاعة للمجموعات و أماكن الإطلاع و القراء و التصوير.

ج. قاعة للعمليات الفنيـة للمجموعـات و إعـداد وتجـهيز الخدمات كالخدمات الببليوجرافية والإستخلاص و الإحاطة الجارية و البث الإنتقائى للمعلومات.

على أن يراعى فى كل ذلك التوسعات المستقبلية سواء فى طبيعة المجموعات أو المستفيدين أو الفهارس أو العاملين أو حتـى أى تغييرات فى أهداف المكتبة لمدة عشرين سنة قادمة.

فيخصص خمسة و عشرون فى المائة مـن المسـاحة الحاليـة للمكتبة لهذه التوسعات ، مع مراعاة العلاقة الطردية التى تربـط بين مساحة المكتبة و الكلية ومساحة المكتبة و أعداد المسـتفيدين و المجموعات.

و بالرجوع لمبانى المكتبات محل الدراسة تبيـــن أن:
المبنى فى **مكتبة كلية التربية** محدود المساحة و سيئ التهويـــة و الإضاءة ، كما أنها لا يستوعب خمس فى المائة من جملة طلاب المرحلة الجامعية الأولى أو الباحثين و أعضاء هيئـــة التدريـــس بها.

وقد دعمت إجابات المستفيدين على أسئلة الإستبيان ذلك الـــرأى ،و كان مبررهم فى ذلك فى عدم مناسبة الإضاءة و سوء التهوية للغاية لعدم كفاية النوافذ التى تسمح بدخول ضوء الشمس الكـــافى للإنارة وذلك لأن المبانى قديمة من الطراز القديـــم و النوافـــذ مرتفعة مما يصعب من التحكم فيها بسهولة ، إلى جـــانب عـــدم وجود أجهزة للتهوية كافية مما يدفع الغالبية منهم لمغادرة المكتبة أو عدم التردد عليها.

وفى مكتبة كلية التجارة الأرضية غير مغطـــاة ولا توجـــد أى مصادر للتهوية أو الإضاءة الطبيعية فيما عدا المراوح و تعتمـــد بصفة أساسية على الإضاءة الصناعية .

و قد عكست آراء المستفيدين على أسئلة الإستبيان هذا الوضـــع حيث راى الغالبية العظمى منهم عدم مناسبة الإضاءة الطبيعية و التهوية لعدم وجود فتحات كافية لإنحصار الموقع بيـــن وحـــدة الحاسب الآلى و قاعة المناقشات بالكلية ،و طالب العديد منـــهم

بأهمية نقل المكتبة لمقر آخر لسوء التهوية و الإضاءة الطبيعية بها.

مجمل القول أن جميع المكتبات محل الدراسة تفتقر لمبان مثالية تتناسب مع الهدف من وجودها فكلها تعانى من:

أ. ضيق المساحة بالنسبة لجملة روادهاو المجموعات بها ، فتخلو جميعها من أى إحتمالات للتوسعات المستقبلية بل أنها تنوء بمساحتها الحالية عن خدمة روادها الحاليين.

ب. الأرضية بجميع المكتبات غير مغطاه و تعتبر مصدرا للضوضاء.

ج. تعانى بعض المكتبات من سوء التهوية الصناعية و الطبيعية حيث تفتقر بعضها لوجود نوافذ أو فتحات أو حتى مراوح مما جعلها مرتعا للرطوبة و جعل الأوعية مرتعا للأمراض و الحشرات.

د. لم يخطط للإضاءة الصناعية بأى مكتبة ، فوجودها مرتبط بالمكان لا بالمكتبة ومن هنا كان عدم كفايتها فى بعض المكتبات ، فكانت سببا رئيسيا فى إحجام المستفيدين من هذه المكتبات عن الإفادة مما تقدمه من خدمات بالشكل المثالى.

وبذلك كان سوء التهوية وقلة مصادرها و الإضـــاءة الطبيعيـــة وسوء توزيع وعدم كفاية الإضاءة الصناعية فى بعض المكتبـات مع توافر مصادر ومسببات الضوضاء ســببا لنفـور جمـهور المستفيدين بهذه المكتبات منها ، ومن ثم إنعكس ذلـك بالسـلب على مدى إفادتهم من الخدمات المتاحة بها أو التفكير فى تحسـين فلم تحقق أيا منها الحد الأدنى مما يفترض وجوده فيمـا يتعلـق بالمساحة أو البعد عن مسببات الضوضـاء و توفـير مصـادر الإضاءة الصناعية و الطبيعية و التهوية وفقا لما نصـت عليـه المعاييرو التى نصت على :

١) **المساحة:**

أ. يخصص ثلاثون فى المائة من المساحة الإجمالية للكليـة لتقام عليها المكتبة بحيث يكون لكـل خمسـمائة طـالب (٣٩٠٠٠) سم٢ ، مع إضافة (٤٤) سم٢ لكل طالب إضافى

ب. إذا ما كانت مساحة المكتبة أقل من ثلاثين مـن مسـاحة الكلية (كما هو الحال فى مكتبات الكليات محل الدراسـة) يخصص لكل خمسمائة طالب مساحة (٣٠٠٠٠) سـم٢ مع إضافة (٣٨) سم٢ لكل طالب إضافى .

٢) الأرضية:

من المهم لمكتبات الكليات محل الدراسة أن تسعى للقضاء على مسببات الضوضاء و الحد منها بأقصى درجة ممكنة ، بهدف توفير و تهيئة الجم المناسب لراحة المستفيدين و العاملين على حد سواء ،و لن يكون ذلك إلا عن طريق:

أ. تغطية الأرضية بعازل للصوت وذلك ليحقق قدرا من الهدوء ،و لتحسين المظهر العام للمكتبة فيريح العاملين الذين تستلزم واجباتهم كثرة الحركة فى المكتبة ، على إعتبار أن الإحتكاك الناتج عن وقع الأقدام بالأرض يعد من المصادر الرئيسية للضوضاء.

ب. إستبدال الأبولب الموجودة حاليا بأخرى مروحية الشكل لا تحدث أصوات عند فتحها أو غلقها.

ج. أهمية تبطين الجدران بحواجز تعزل الأصوات وعلى الأخص فى قاعات الإطلاع ومقر وجود الخلوات البحثية.

د. تزويد أطراف الأثاث بكعوب من الكاوتش تحجب الأصوات الصادرة عن تحريكها أو إصطدامها بالأرض.

هـ. عزل الأجهزة التى تصدر عنها أصوات كالالات الكاتبة مثلا و التليفون بعيدا عن قاعات الإطلاع و مقار الخلوات البحثية.

٣) التهوية و الإضاءة الطبيعية :

المبانى التى تخلو من أى مصادر للتهوية و الإضاءة الطبيعية أو تعانى من قلتها وعدم كفايتها إما أن :

أ. تنقل لمقار أخرى أفضل فى تصميمها.

ب. يعدل تصميم المبنى بإستحداث فتحات إضافية أو يعاد توزيع الأثاث و تنظيم القاعات بها لضمان الإفادة الكاملة من الفتحات الموجودة.

ج. من المهم تزويد قاعات مكتبات الكليات محل الدراسة بالمزيد من أجهزة التهوية كالمراوح و التكييفات لضبط درجات الحرارة بها حفاظا و حماية من الرطوبة و الأوبئة و الحشرات.

٤) الإضاءة الصناعية :

أ. من المهم مراعاة توزيع المصابيح بالنسبة لتوزيع النوافذ بالقاعات.

ب. أهمية وجود المصابيح الإضافية المتحركة لمن يرغب فـــى ذلك فتزود بالمناضد و الخلوات البحثية الموجودة ،بحيــث توفر الإضاءة المناسبة لمن يقـــراء الحـــروف الدقيقـــة و خاصة من ضعاف البصر.

الفصل الثانى
الأثاث و التجهيزات

أولا الأثاث:

يأخذ الأثاث بالمكتبة ثلاثة أشكال هى :

أ. أثاث خاص بالمجموعات كالدواليب و الأرفـــف و أدراج الفهارس و حوامل الدوريات و عربات حمـــل الكتـب و لوحات الإعلانات ...

ب. أثاث خاص بالعاملين كالمقاعد و المكاتب و دواليب حفـظ أوراق العمل...

ج. أثاث خاص بالمستفيدين كالمقاعد و المناضد و الخلـــوات البحثية ...

هذا ولابد من **مراعاة توافر النقاط التالية** عند إختيـــار أى نمط من الأنماط السابقة:

١. الجانب الوظيفى للأثاث المختار ، بمعنى أن يتوائم الأثـاث مع الأهداف التى تسعى المكتبة لتحقيقها.

٢. وضع آراء و مقترحات الفئة المزمع إستخدامها للأثاث فى الإعتبار ، بحيث تلبـــى طلباتـــهم فـــى ضـــوء المـــوارد و الإمكانيات المتاحة.

٣. أن يكون الأثاث المختار مصمما بشكل جذاب يشجع علـــى إستخدامه بحرص و عناية و المحافظة عليه.

٤. أن يراعى التنوع خاصة فى أثاث المستفيدين كما يلى:

أ. تتوافر المناضد بأحجامها المختلفة من الصغيرة التى تسع فرد واحد ألى المتوسطة التى تسع من إثنيين إلى ثلاثة أفراد إلى الكبيرة التى تسع أكثر من ذلك ،كما تتوافر بأشكالها المتعددة من دائرية و مستطيلة و مربعة مع وجود حواجز تفصل بين القراء المتقابلين فى بعضها ، و يراعى الأ تكون لامعة أو مصقولة السطح حتى لا تعكس الإضاءة و تجهد عين القارئ.

ب. وجود المقاعد الجلدية ،المريحة،المناسبة، سهلة الحمل من مكان لآخر.

ج. أهمية وجود الخلوات البحثية لأعضاء هيئة التدريس و الباحثين بأعداد تتناسب معأعدادهم فى كل كلية كمساعدة من المكتبة لهم فى الإنفراد بأنفسهم بعيدا عن تواجد باقى المستفيدين فى المكتبة لإنجاز أبحاثهم ورسائلهم.

د. يراعى فى أثاث العاملين أن يتناسب مع طبيعة العمل المنوط بكل منهم ،بحيث لايشغل حيزا كبيرا و يسهل معه حركة الموظف.

٥. يراعى فى أثاث المجموعات أن يتلائم مع طبيعة المجموعات الموجودة.

هذا و قد تبين من دراسة **<u>الأثاث الخـــاص بالمجموعـــات</u>** بمكتبات الكليات محل الدراسة الآتى:

أ. يفتقد الأثاث للتوحيد سواء فى الشكل أو فى الأبعاد ،كمـــا أنه متنوع بين الخشبى و المعدنى ثم بين الكبير و الصغير فى المكتبة الواحدة وأحيانا فى القاعة الواحدة.

ب. لا تتسع المساحة فى أى منها لأى توسعات مستقبلية فـــى المجموعات ، فلا مكان لأى دواليب إضافية بأى منـــها ،و لا محل لأى إضافات خلال السنوات الخمس القادمة أيضا

ج. الوحدات الموجـــودة للفـــهارس لا تســـع بطاقـــات كـــل المجموعات رغم أنها غير مستخدمة غالبا و غير موجودة فى إحداها من الأصل.

د. كانت جميع الدواليب الموجودة من ذات الأرفـــف الثابتـــة التى لا يمكن تطويعها لتلائم الإختلافات فى أطوال بعـــض الأوعية ،و من ثم أثر ذلك فى عدم الإفادة من المســـاحات الخالية ببعضها.

ه. خلت جميع المكتبات من أى حوامل للدوريات ،بإســـتثناء مكتبة كلية التجارة رغم أنها غير مستخدمة فى الغـــرض منها و تستعمل كحـــامل لبطاقـــات الإعـــارة الخارجيـــة للطلاب.

و. خلت جميع المكتبات من أى لوحـــات للإعلانـــات أو أى أرفف لعرض المواد الحديثة بها أو التنويه عن أنشطتها.

ويعود ذلك لعدة عوامل منها:

أ. قلة الوعى بما يناسب طبيعة المجموعات المتوافـــرة مـــن أثاث.

ب. لا تستخدم ٬دارة المكتبة حقها المشروع فى المطالبة بمـــا تحتاجه من أثاث ،و فى نفس الوقـــت تقـــاعس التنفيـــذ و ربطه بسلسلة من الإجراءات الروتينية.

ج. ليس للمكتبة حق إختيار مواصفات الأثاث المطلـــوب لأن ذلك يتم مركزياعن طريق إدارة التوريدات التـــى تجـــهل فنيات الأثاث المكتبى.

و مجمل القول فإن أثاث المجموعات بمكتبات الكليـــات محل الدراسة يحتاج لإعادة النظر فلا تخطيط إستخدامه بحيـــث تتجنب المكتبات هذا التخبط و هذه العشوائية فى فئـــات الأثـــاث المستخدم بها.

وقد كان لذلك أسواء الأثر فى مدى إفادة جمهور المستفيدين مـــن العديد من الأوعية الموجودة فى بعض هذه المكتبات بعدما خـــلا بعضها على سبيل المثال من مجرد وجود سلالم تسهل الوصـــول للأرفف المرتفعة ،كما كان الوضع الحالى لآثـــاث المجموعـــات

سببا لعشوائية تنظيمه و صنعه بعدما إزدحمت الأوعيـــــة علـــى الأرفف و عجز الموجود منهاعن إستيعاب الموجود حاليـــا مـــن أوعية ، و ما قد يستجد منهافى المستقبل فى بعض المكتبـــات و الذى من شأنه أن يقلل من معدلات الإفادة من هــــذه المكتبـــات حيث سيجد المهنى صعوبة فى الوصول للأوعية المطلوبة و مـــا سيقابله المستفيد نفسه من صعوبات عند محاولـــة إفادتـــه مـــن الخدمات التى ستتطلب منه الإتصال المباشر بالأوعية كما فـــى خدمة الإطلاع الداخلى و الإعارة الخارجية فـــى الغالبيـــة مـــن المكتبات محل الدراسة.

كما وجد أن جميع **الأثاث الخاص بالعاملين** فى المكتبات محل الدراسة يفتقد لوحدة الشكل و الحجم ســـواء مـــن مكتبـــة لأخرى أو فى داخل نفس المكتبة الواحدة ،كمـــا يعجـــز العـــدد الحالى للأثاث عن إستيعاب أعداد العاملين بالمكتبـــات خاصـــة المناضد و المقاعد حيث وجد أن :

أ. هناك أكثر من موظف يتشاركا المكتب الواحد.

ب. هناك بعض الموظفين بلا مكاتب ثبتة فيتنقلون من مقـــر لآخر داخل المكتبة.

ج. المقعد و المكتب الذى يجلس عليه الموظف طيلـــة بقائـــه بالمكتبة رهين بلحظة تعيينه فيها ، و يحدده المكان الـــذى يجده خاليا أو يجلس فيه وقت تسلمه للعمل بالمكتبة.

د. عدد المقاعد المخصصة للعاملين بالمكتبات غير كافى ممـا دفعهم للإستعانة بمقاعد القراء سواء لجلوسهم أو لجلـــوس زائريهم أحيانا.

هذا و قد إنعكس ذلك بالســـلب علـــى أداء العـــاملين لمهامهم بهذه المكتبات ، حيث يفتر حماسهم و إستعدادهم للعمـــل فى ظل الزحام وهذه العشوائية فى أشكال و أحجام و توزيعـــات الأثاث خاصة لمن تتطلب أعمالهم كثرة التحرك مـــن أماكنـــهم كمسئول لإطلاع الداخلى أو الإرشاد و التوجيه أو مـــن تتطلـــب أعمالهم كثرة البقاء فى أماكنهم كمسئولى العمليات الفنية مثلا.

لهذا فمن المهم وأن توضع مجموعة من الإعتبـــارات فى الأثاث الخاص بالعاملين بحيث:

أ. يكفى عدد العاملين الموجودين حاليا و الزيادة المرتقبة لهم فى المستقبل.

ب. ألا تشغل حيزا كبيرا يمكن وأن يوضع فيه مقعدا أو مكتب آخر لموظف آخر.

ج. مراعاة التناسب بين الأثاث و الدور المنوط بكلموظف فـى المكتبة ، فعلى سبيل المثال يكون مكتب موظف الإعـارة له حوامل و أدراج كافية لحفظ أوراق الإعارةو متطلباتـها ، على حين يكون مكتب موظف العمليات الفنية متسعا بما يسهل له وضع المجموعات التى يقوم بمعالجتها.

أما عن **الأثاث الخاص بالمستفيدين** فى جميـع المكتبـات محل الدراسة فقد وجد أن :

١. تفتقد جميع المكتبات العينة للعدد الكافى مـن المقـاعد و المناضد بما يناسب العدد الفعلى و المحتمل للمستفيدين منها.

٢. يفتقد أثاث القراء للتوحيد و المعيارية و للتنوع المفـترض أيضا ، فكان هناك تنوع في أشكال و أحجام النـوع الواحـد داخل المكتبة الواحدة .

٣. إقتصر أثاث القراء فى مكتبات التربية و الحقوق و الآداب على المناضد و المقاعد فقط ،علـى حيـن وجـدت أيضـا الخلوات البحثية فى مكتبة كلية التجارة.

٤. المقاعد مصفوفة بطريقة عشوائية إرتجالية حول المنـاضد بجميع المكتبات ، فلم يراع التنسيق ولا التنظيم فـى صفـها وفى إختيار وتحديد المسافات فيما بينها، فجاءت متلاصقـة متجاورة.

٥. إفتقدت المقاعد فى جميع المكتبات للزوائد الكاوتشوك التى تحجب الحركة و النقل.

٦. جميع المناضد فى جميع المكتبات مستطيلة وكبيرة الحجم و تتسع لما يزيد عن ستة أفراد على المنضدة الواحدة ،و أحيانا يتجاوز إثنا عشر مستفيدا على المنضدة الواحدة كما هو الحال فى مكتبة كلية التجارة.

٧. لم تراع الفئات الخاصة بكلية الآداب من المكفوفين و المعوقين.

٨. لم تراع المواصفات المعيارية فى الموجود من مناضد ، فكانت كلها أسطحها لامعة مصقولة.

وقد عكست إجابات المستفيدين على أسئلة الإستبيان ذلك حيث رأت الغالبية العظمى منهم قلة أعداد المقاعد و ضيق المكان و محدودية أوقات فتح المكتبة وجلوس العديد من الطلاب لإستذكار دروسهم أو للإلتقاء بالزملاء أو إنتظار مواعيد القطارات ،إلى جانب تحديد أيام لطلاب كل فرقة مما يدفعهم للتسابق على المكتبة خلال هذه الأيام فتكون النتيجة تكدس و صعوبة الوقوف أحيانا فى المكتبة كما فى حالة إعداد الأبحاث.

هذا إلى جانب أن المناضد غير كافية ولا مريحة ولا سليمة وغير متناسقة فى أحجامها و سيئة فى توزيعها و

تفتقر لكل عناصر الجذب و لم تـــراع إرتفاعـــات المقـــاعد و لا أطوال الطلاب مما يدفع بعضهم للإنحناء عليها.

- **ما أوصت به المعايير فى هذا الشأن:**

هذا وقد أوصت بأن تكـــون المســـاحة المخصصـــة للمستفيدين فى المكتبة وفقا لعدد الطـــلاب و البـــاحثين و هيئـــة التدريس الذين تستوعبهم المكتبة كما يلى :

١. **المقاعد:**

أ. مقعدا واحدا لكل من أربعة إلى خمسة طلاب منتظمين.

ب. مقعدا واحدا لكل عشرة طلاب منتسبين.

وذلك على أن يخصص من مساحة المكتبة لكل فئة ما يلى:

أ. (٢٥) قدم٢ لكل طالب.

ب. (٣٥) قدم٢ لكل باحث.

بحيث تسع المكتبة النسب التالية من كل فئة:

أ. (٢٥%) من جملة طلاب المرحلة الجامعية الأولى.

ب. (٣٥%) من جملة الباحثين.

ج. (٧٥%) من جملة أعضاء هيئة التدريس.

د. (٣٠%) من جملة القـــراء الآخريـــن بالمكتبـــة . بحيـــث يخصص لكل مائة قارئ منهم ثلاثون مقعدا بالمكتبة.

وكحد أدنى ينبغى و أن تسع المكتبة خمسة و عشرين فى المائة من جملة المستفيدين منها إذا ما خلت من قاعة المناقشة و المحاضرات ، و ذلك على أن يتوافر فيها المواصفات التالية:

أ. يتراوح إرتفاعها ما بين ستة عشر إلى تسعة عشر بوصة.

ب. تكون جلدية.

ج. مزودة بكعوب جلدية.

د. خفيفة الحمل و النقل من مكان لآخر.

٢. **المناضد و الخلوات البحثية:**

ينبغى و ان يتوافر فيها الحد الأدنى من المقومات وهى :

أ. وجود المناضد الصغيرة ذات الأسطح الغير عاكسة للإضاءة على أن تتفاوت سعاتها ما بين فرد واحد وفردين و من ثلاثة إلى خمسة أفراد.

ب. أن تتفاوت فى أشكالها ما بين الدائرية و المربعة و المستطيلة و ذات الحواجز بين القراءة على أن تفضل المربعة و المستطيلة لأنهما أكثر راحة للقراءة و تكون مساحتها فى المتوسطة من (٥-٥،٥) ق٢ . مع وجود فواصل بين كل قارئين بإرتفاع بوصة عن سطح المنضدة بحيث يكون لكل قارئ (٢.٥) قدم تقريبا.

ج. يكون إرتفاع المنضدة عن الأرض ما بين ست و عشرين إلى واحد و ثلاثين بوصة بالنسبة للمناضد التى تسع فردين فأكثر.

د. بالنسبة للمناضد التى تسع فردا واحدا تكون مساحتها (٢x٣) قدم ،و المزدوجة منها التى تسع فردين متقابلين بينهما حاجزا أفقيا تكون مساحتها من إثنين و أربعين إلى ثمانى و أربعين بوصة .

ثانيا التجهيزات :

هى عبارة عن مجموعة المعينـــات الموجــودة فـــى المكتبة و التى تساند أداء العاملين فيها و تدعم إفادة المســتفيدين منها ، و على ذلك يمكن تقسيم التجـــهيزات بالمكتبـــة للفئتيـــن التاليتين :

أ. **تجهيزات خاصة بالعمل:**

وهى تضم مجموعة التجهيزات التى تستخدم فى المعالجة الفنيـــة للمجموعات و مساندة العاملين فى أدائهم بالمكتبة،و يدخــل فـــى نطاقها: الآلات الكاتبة و التليفون و أجهزة التكييف و المــراوح و الدفايات و شفاطات الأتربـــة ووحـــدات الفـــهارس و الأوراق والأختام والأقلام و الدبابيس ...

ب. **تجهيزات خاصة بالمستفيدين:**

ويقصد بها مجموعة التجهيزات التى يتعامل معـــها المســتفيدون بصورة مباشرة خلال إفادتهم من المكتبة ،و يدخل فى نطاقـــها: الحاسبات الآلية و أجهزة العرض المختلفة و التليفون الخـــاص بتقديم الخدمة... .

وقد بينت الدراسة أن مكتبات الكليات العينة تفتقر بشدة للتجهيزات بصورها المختلفة حيث أنها :

١. لا تملك سوى القليل من تجهيزات العمل كالالات الكاتبة التقليدية .
٢. وزعت هذه الآلات بصورة عشوائية فهى غالبا بقاعات الإطلاع .
٣. تخلو المكتبات من أى أجهزة للتهوية و تهيئة الجو المناسب لحفظ المجموعات من تقلبات الظروف الجوية المناسبة لحفظها.
٤. رغم إستعمال الحاسبات الآلية منذ سنة ١٩٩٢م ببعض المكتبات إلا أن إستخدامها مازال قاصرا على العمل الإدارى فقط و العاملين بهذه المكتبات فقط.
٥. التجهيزات الحديثة بالكلية عادة موجودة فى وحدات مستقلة عن إدارة المكتبة مثال وحدة الميكروفيلم ووحدة الحاسب الآلى بكلية التجارة ووحدة الحاسب الآلى بكلية التربية.

وقد كان لهذا الضعف فى التجهيزات الموجودة فى المكتبات محل الدراسة و إقتصارها على الأنماط التقليدية و إفتقارها للحداثة أسوأ الأثر على الخدمات المقدمة بهذه المكتبات فأدت إلى :

أ. بطء سير العمل بالمكتبة.

ب. تكاسل بعض العاملين عن القيام بالأعمال المنوطة بكل منهم و أحيانا تأجيلها لأوقات أخرى نتيجة الأعطال في هذه التجهيزات محدودة الإمكانيات .

ج. نفور المستفيدين من المكتبات لعدم توافر التجهيزات الخاصة بالتهوية وخاصة في الصيف ،و بسبب الأصوات الناجمة عن إستخدام العاملين للتجهيزات المتاحة كالآلات الكاتبة و التى توجد غالبا فى مقار المستفيدين أو بالقرب منها بالعديد من الكليات محل الدراسة .

وعلى ذلك فإن الضرورة تقتضى أهمية مراعاة النقاط التالية فى المكتبات محل الدراسة :

١. الإهتمام بالتجهيزات الخاصة بالمستفيدين كالتوسع فى إستخدام الحاسبات و التجهيزات الخاصة بالمجموعات كالأجهزة الخاصة بحفظ درجات الحرارة و الرطوبة ، حيث أن الرطوبة المرتفعة تؤدى لسرعة إجهاد العاملين و المستفيدين بالمكتبة ،كما أنها تؤدى إلى تلف المجموعات ، لهذا فمن المفضل أن تكون درجة الحرارة ما بين (٦٥-٧٥) درجة ، و أن تكون درجة الرطوبة ما بين (٣٠-٥٠ %)مع وجود شفاطات لتنقية الهواء مما به من أتربة قد تؤثر على كل من المجموعات و العاملين و المستفيدين .

٢. أن تكون التجهيزات المختارة تتوافر فيها السمات التالية :

أ. سهولة التركيب و الصيانة و توافر قطع الغيار المناسب.

ب. أن يكون المسئول عن تصنيعها شركة محلية أو أجنبية لها توكيل بنفس البلد لتسهيل صيانتها و إصلاحها.

ج. توفير دورات تدريبية مناسبة للموظفين العاملين عليها ليمكنهم تشغيلها و إحاطة المستفيدين منها بكيفية التعامل معها.

الفصل الثالث

اللوائح و التشريعات

اللوائح و التشريعات هـــى مجموعـــة القواعـــد و القوانين التى تحكم الأداء فى المكتبة كنظام لتحقيق قــــدرا مـــن الموضوعية ، بهدف تحسين مستوى الأداء سواء فيمـــا يخـــص العاملين أو المستفيدين أو المجموعات و يراعى فى ذلـــك عـــدة نقاط هى :

١. أهمية إتاحتها لكل من العاملين و المستفيدين معا على حـــد سواء.
٢. أن تكون مكتوبة حتى يمكن الرجوع إليها فى أى وقت .
٣. أن تراجع بصفة دورية منتظمة .
٤. أن تراعى ما يجد على أهداف المؤسسة الأم أو إحتياجـــات جمهور المستفيدين منها أو طبيعة المجموعـــات الموجـــودة بالمكتبة ...

هذا و تنقسم اللوائح و التشريعات بالمكتبات إلى :

أولا ما يحكم أداء العاملين :

يختص هذا المستوى بتوزيع المهام على العـــاملين و تحديد دور كل منهم و يأخذ نمط أدلة العمل بالمكتبـــات و هـــى عبارة عن مجموعة القواعد المدونة التى تأخذ شكل الواجبات ،و

يحدد فيها دور كل عضو من العاملين بشكل مفصل يبين طبيعة عمله ، و يجب أن تشتمل على :

أ. برامج دورية لتقييم مستوى أداء العاملين .

ب. برامج دورية لتدريب و تنمية مهارات العاملين على أن يبلغ كل منهم بما أوكل إليه كتابيا من مهام .

ثانيا مايحكم و ينظم العلاقة بين مكونات المكتبة كنظام :

و يقصد به اللوائح المنظمة للعمل فى المكتبة كنظام :مدخلات و تجهيزات و مخرجات)، و يدخل فى نطاق اللوائح الداخلية للمكتبات و يجب أن تغطى النقاط التالية :

١. أهداف المكتبة .
٢. العمليات الفنية التى تعالج بها المجموعات.
٣. طبيعة المجموعات المقتناة.
٤. الخدمات التى تقدم بالمكتبة تفصيلا من حيث :الشروط و الإجراءات.
٥. من لهم حق الإفادة من المكتبة و شروط ذلك .
٦. ساعات العمل و العطلات و الأجازات التى لا تعمل فيها المكتبة .
٧. خريطة توضيحية لمبنى المكتبة و مقار و مهام العاملين بها .

هذا و يجب مراعاة بعض النقاط فى هذه اللوائح :

أ. أن تكون اللائحة متاحة و فى متناول اليد لكل من العاملين و المستفيدين.

ب. يفضل أن تكون مكتوبة على الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلى و أن ينسخ منها عدة نسخ .

ج. أن توضع فى مكان بارز و ظاهر لمستفيدى المكتبة

و تنبثق المستويات السابقة للوائح و التشريعات بعد موافقة لجنة المكتبة ، و التى ترسم سياستها فى الإطار القانونى الذى تحدده الجامعة الأم لمكتبات كلياتها و الذى يتأثر بدوره بالمناخ الإدارى و العلمى.

و من مهام لجنة المكتبة :

١. يرجع إليها فى كل ما يتعلق بشئون المكتبة فيما عدا ما يتعلق بالإدارة .

٢. رسم السياسة العامة للمكتبة فى ضوء أهداف الكلية .

٣. إعداد مخطط لوجوه إنفاق الميزانية المحددة للمكتبة .

٤. تقديم مخطط الميزانية لإدارة المكتبات بالجامعة لبيان مدى كفايتها.

٥. وضع سياسة الإختيار و التزويد و الإستبعاد و الجرد السنوى للمكتبة .

٦. المشاركة فى إدارة المكتبة بمـــا يتفـق مـع الـبرامج و المقررات التعليمية و الدراسية المتبعة.

٧. تطوير مستوى الأداء فى المكتبة .

وتتكون لجنة المكتبة من:

١. عميد الكلية أو أحد وكلائها رئيسا.

٢. ممثلون عن أعضاء هيئة التدريس بالأقسام العلمية .

٣. مدير المكتبة أو نائبه سكرتيرا.

٤. وجود ممثلين للباحثين أحدهما من معاونى هيئة التدريـس و الآخر من الخارج .

٥. وجود ممثلين للباحثين أحدهما من معاونى هيئة التدريـس و الآخر من الخارج .

٦. وجود ممثل لطلاب المرحلة الجامعية الأولى و ليكـن أول دفعته بهدف تحقيق أقصى إستفادة ممكنة من المكتبة.

و ذلك على أن تجتمع فى مواعيد دورية و لتكن مرة كل شـهر على الأقل مع إمكانية عقد جلسات طارئة إذا لزم الأمـر بنـاء على إقتراح من ثلث أعضائها ورئيسها.

و قد تبين أنه لا وجود لأدلة العمل بالكليـات محـل الدراسة بإستثناء نموذج بخط اليد موجود فى مكتبة كلية الحقـوق

،و إن كان العمل يسير فى باقى المكتبات محل الدراسة بموجب توزيع إدارة المكتبة الوظائف على مجموعة العاملين بها.

كما إنعكس غياب أدلة العمل بالمكتبات محل الدراسة على إجابات عينة المستفيدين على الإستبيان الموجه لهم حيث رأت الغالبية العظمى منهم أن مواعيد فتح المكتبة غير مناسبة لهم لإرتباطهم بواعيد محاضرات و بأعمال خارجية خلال فترة فتح المكتبة و طالبت هذه الفئة بإمتداد فتحها طيلة اليوم الدراسى و حتى الخامسة مساءا .

و من العرض السابق للوائح و التشريعات بمكتبات الكليات محل الدراسة يتضح لنا :

١. قلة الإهتمام باللوائح و التشريعات فى جميع المكتبات.
٢. كان للجنة المكتبة وجود فى جميع الكليات أنها من نصوص لائحة مكتبات الجامعة حيث جاء فى بابها الثالث مادة (٩) على أن " يشكل مجلس الكلية من بين أعضائه ومن غيرهم من أعضاء هيئة التدريس و المتخصصين لجنة المكتبة بالكلية لبحث الموضوعات التى تدخل فى اختصاصه على إعتبار أنها مظلة تعمل تحتها المكتبات بالكليات
٣. تجتمع لجنة المكتبة كل شهر و أحيانا كل عدة أشهر بناء على دعوة مقررها و فى حالات الجرد و التزويد ووضع

الميزانية ...و ليس مرة كل شهر على الأقل كما نصت لائحة المكتبات الجامعية فى بابها الثالث مادة (١١)

٤. دارت مهام لجنة المكتبة فى جميع اللوائح الداخلية على عدة محاور هى :الميزانية و قبول الهدايا و الجرد و الإستبعاد دون أى إشارة للخدمات التى على المكتبة تقديمها.

٥. إنعدام وجود ممثلى الباحثين و طلاب المرحلة الجامعية الأولى باللجنة رغم أنهم يمثلون قمة الهرم من المستفيدين من هذه المكتبات.

٦. فى حالة وجود تعارض بين أحد بنود لائحة مكتبات الجامعة و اللائحة الداخلية لأى مكتبة يطبق ما أقرته مكتبات الجامعة و خاصة ما يتعلق منها بالإعارة الخارجية للمستفيدين و ذلك وفقا للسياسة المتبعة .

حيث نصت لائحة مكتبات جامعة طنطا فى الباب الخامس مادة (٧) على أنه " من مهام لجنة المكتبة بالجامعة إقتراح لائحة **العمل بمكتبات الجامعة و كلياتها و إقرار السياسة الإدارية و الأساليب الفنية للعمل "**

كما ورد فى نفس اللائحة مادة (٤) أنه "من مهام قسم مكتبات الكليات بإدارة المكتبات بالجامعة وضع و تصميم نظم العمل الداخلية فى مكتبات الكليات "، و بذلك يقل حق هذه المكتبات

فى تقرير السياسة الإدارية التـــى تناسـب طبيعـة المقـررات التعليمية و البحثية و إتجاهات المستفيدين فى كل كلية .

٧. أصبح العرف السائد تطبيق ما يصدر عن لجنة المكتبـات بالجامعة من قرارت دون النظر لمدى مناسبتها لإحتياجـات جمهور المستفيدين من المكتبة..

٨. تهمل الغالبية العظمى ما ورد فى لجان المكتبات بالكليـات أو الجامعة من قبل إدارات الكليات فيما يخص الخدمـات إلا فيما يتعلق منها بالعهدة رغم النصوص الواردة فـى لائحـة المكتبات . و فيما يلى بيان لها:

أ. نصت لائحة مكتبات جامعة طنطا فى بابـها الأول عنـد تحديدها لدور إدارة المكتبات بالجامعة على وضع القواعـد و التعليمات التى تساعد على حسـن سـير العمـل فـى المكتبات الفرعية و غيرها و متابعـة تنفيذهـا و القيـام بزيارات توجيهية لمكتبات الكليات و الإرشاد إلى أحسـن السبل و الرقابة على تنفيذ لائحة المكتبات."

ب. ورد فى محضر لجنة المكتبات الجامعية المنعقـدة يـوم الإثنين الموافـق ١٩٩٢/٩/٢٨م فـى موضوعـها الأول "تكليف لإدارة شئون مكتبات الكليات بتوجيـه أخصائيـها لمكتبات الكليات بغرض متابعـة تنفيـذ قـرارات لجنـة

المكتبات الجامعية ، حيث قررت اللجنة أن التوصيات غير كافية و يجب تنشيط الزيارات المفاجئة مع تقديم التقارير اللازمة فورا ، و تحمل السادة المسئولين بإدارة المكتبات كامل المسئولية فى حالة أى إهمال أو تقصير عن كافة التوصيات التى إتخذت من قبل فى ذات الموضوع ."

و من نماذج عدم الإلتزام بما صدر من قرارت ما يتعلق بمواعيد فتح المكتبة حتى الخامسة مساءا فى العديد من مكتبات الكليات محل الدراسة ، مع تقسيم العاملين للعمل بنظام الورديات وفقا لقرار السيد مدير عام الإدارة العامة للمكتبات بموافقة نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا و البحوث بناء على نص لائحة مكتبات جامعة طنطا فى بابها السادس مادة (١٧) ، حيث لم يطبق ذلك إلا فى مكتبة كلية التجارة فقط تلتها الآداب التى تفتح أحيانا حتى الثالثة و النصف ظهرا .

ج. ورد فى الباب الثالث من اللائحة مادة (١٠) أن :يتولى لجنة المكتبات بالكلية بصفة خاصة " وضع خطة لتشجيع أعضاء هيئة التدريس بالكلية على تأليف الكتب و المراجع و تيسير حصول الطالب عليها."

د. ورد فى البند الثانى بنفس الباب و المادة أنه :"من مهام لجنة المكتبات بالكلية وضع مشروع موازنة للمكتبة لإستكمال الكتب و المراجع و الدوريات اللازمة للكلية و العمل على تدعيم المكتبة بتزويدها بالمستحدث منها ."

هذا و قد اثرت الصورة الحالية للوائح التى تعمل بمقتضاها مكتبات الكليات محل الدراسة على طبيعة الخدمات المقدمة و إسلوب تقديمها و طبيعة المستفيدين منها

بالسلب غالبا و ذلك لأن اللوائح التى تعمل على أساسها المكتبات محل الدراسة تؤثر بصورة واضحة على حق المكتبة فى الأوعية من إشارة لحق المستفيد فى المكتبة و المتمثل فى الخدمات سوى الإشارة لخدمتى الإطلاع الداخلى و الإعارة الخارجية من حيث عدد ما يستعار و من له حق الإستعارة حفاظا على العهدة !

و من هنا كانت هذه اللوائح من الأسباب الجوهرية فى تدنى مستوى الإفادة من المكتبة و الإنتفاع بما تقدم من خدمات للمستفيدين فى محاولة منهم للنجاة من القيود التى تفرضها اللوائح المطبقة حاليا فى هذه المكتبات .

يتضح مما سبق أهمية :

١. تعديل بنود اللائحة الخاصة بمكتبات الجامعة ككل ، على إعتبار أنها المرجع الأساسى لجميع المكتبات بالجامعة بحيث :

أ. يراعى المستفيد بالدرجة الأولى و إحتياجاته المتغيرة من المكتبة وفقا لما تمليه عليه طبيعة الدراسة و البحث و إهتماماته الشخصية أيضا .

ب. توضع اللائحة من قبل مؤهلين مهنيين ، مع وجود ممثلين لأعضاء هيئة التدريس و الباحثين و الأخذ بأراء بعض طلاب المرحلة الجامعية الأولى فى الإعتبار أيضا.

ج. أن تحكم هذه اللائحة المعدلة من قبل ما لا يقل عن ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس بالكليات المختلفة إلمناظرة فى جامعات أخرى و لتكن القاهرة و الأسكندرية لتلافى أى سلبيات غير مقصودة باللائحة .

د. أهمية تحديد مواعيد فتح مكتبات الكليات و غلقها باللائحة بصورة مباشرة ،كأن تحتل مثلا صدر الباب المخصص للخدمات بها ، على إعتبار أن مواعيد فتح المكتبة من العوامل المؤثرة عند قياس مستوى أداء الخدمات بأى مكتبة من المكتبات .

فيراعى فيه ما يلى :

أ. أن يحدد وفقا لدراسة متأنية و دقيقة .

ب. أن يراعى أنسب الأوقات للفئات المختلفة للمستفيدين من حيث عدم إرتباطهم بأى أعمال أو إهتمامات أخرى كالمحاضرات ...

ج. أنه يعد من العوامل المشجعة فى الإقبال أو الإحجام عند زيارة المكتبة ، لهذا فبعض المكتبات الجامعية بالخارج

تفتح على مدار ساعات النهار بأكمله ، إضافـــة لبعــض ساعات من الليل بحيث يتواكب موعد فتح المكتبـــة مــع بداية و نهاية اليوم الدراسى و طبيعة الدراسة بكل كلية .

<u>ومن الأمثلة على ذلك</u>

أ) تفتح بعض المكتبات الجامعية من خمسين إلى ستين ساعة فى الأسبوع ، بمعدل من سبع إلى عشرة ساعات فى اليوم خلال اليوم الدراسى و فى أثناء العطلات ما بين ستة إلــى سبع ساعات كحد أدنى .

ب) تفتح بعض المكتبات ستة عشرة ساعة تقريبا فى اليوم مـن السابعة صباحا و حتى العاشرة مساءا.

ت) تتاح الخدمة للرواد من التاسعة صباحا و حتى الخامســـة مساءا مع إمكانية زيادتها إلى العاشرة مساءا ، أو إمكانيـــة فتحها قبل ذلك .

ث) تفتح المكتبة لروادها على مدار الثانية عشرة ســاعة فـــى اليوم خلال اليوم الدراسى من الثامنـــة صباحـــا و حتـــى السابعة مساءا ، و على مدار ست ساعات خلال العطلات من الثامنة صباحا و حتى الواحدة بعد الظهر.

ج) تفتح المكتبة لروادها على مدار مائة ساعة فى الأسبوع بمعدل ستة عشر ساعة فى اليوم تقريبا من ثمانية صباحا و حتى الحادية عشر مساءا.

مماسبق يتضح أن لمواعيد فتح المكتبة تأثير قوى على معدلات الإفادة من المكتبة و من ثم على معدلات الإنتفاع بخدماتها ، فقد تكون سببا رئيسيا لعدم إقبال بعض المستفيدين عليها إذا كانت تتعارض مع مواعيد أعمالهم و إهتماماتهم الرئيسية كمواعيد المحاضرات مثلا .

كما قد تكون سببا رئيسيا لزيادة الإقبال على المكتبة و من ثم إرتفاع معدلات الإفادة من خدماتها ، أما إذا ما كانت مواعيد فتح المكتبة تمتد لليوم الكامل فسيجد كل مستفيد مهما إختلفت و تنوعت إهتماماته الشخصية أو العملية وقتما يتردد فيه على المكتبة ، و من ثم يتحقق هدف الإفادة من المكتبة و الإنتفاع بخدماتها .

و على ذلك كانت أهمية أن تفتح المكتبة كحد أدنى خمسون ساعة فى الأسبوع خلال العام الدراسى ، أما فى خلال العطلات فتفتح ستة و ثلاثين ساعة فلا الإسبوع تقريبا بمعدل من ست إلى سبع ساعات فى اليوم .

وفقا لما نصت عليه اللوائح و الآراء السابقة فإنه على المكتبات محل الدراسة مراعاة الدراسة النظرية و نظام الإنتساب للمؤهلات العليا و الإنتساب الموجه حيث الدراسة فى الغالب مسائية ، بحيث يستمر فتح المكتبة مع إستمرار اليوم الدراسى بالكلية ، بحيث يتسنى بذلك لطلاب الإنتساب الإفادة من المكتبة خلال الفترة الصباحية و لطلاب الإنتظام الإفادة منها خلال الفترة المسائية ، و من ثم يلغى التعارض مع مواعيد المحاضرات و بحيث ألا يزيد النصاب المحدد لكل موظف بالمكتبة عن سبعة ساعات يوميا حتى لا يعترض أحدهم و يفشل النظام فيكون العمل بنظام الورديات تبادليا من فترة صباحية لمسائية و بالعكس إسبوعيا و بذلك تحقق المكتبة هدفين :

١. الإلتزام بساعات العمل الرسمية و من ثم عدم إرهاق العاملين فيعمل كل منهم بكامل طاقته .
٢. توفير المال المخصص لساعات العمل الإضافية و توجيهه إلى وجوه إنفاق أخرى .

و إن كان هذا لن يحقق إلا فى ظل وجود عدد كافى من العمالة الواعية المدربة و المدركة لأهمية المكتبة بالنسبة لروادها.

و بناء على ذلك يقترح فتح مكتبات الكليـــات محـــل الدراسة لروادها من الثامنة صباحا و حتى الثامنة مساء صيفـــا ، ومن الثامنة صباحا و حتى الساعة السادسة مساء شتاء و ذلـــك فى أثناء العام الدراسى على أن تكون الورديتان كما يلى :

- من الثامنة و حتى الواحدة بعد الظهر ، ثم مـــن الواحـــدة ظهرا و حتى السابعة مساء صيفا و الخامسة مساء شـــتاء ، بحيث تخصص الساعة المتبقية لإعادة النظام للمكتبة بعد يوم العمل و حتى تستعد المكتبة لإستقبال روادها فى صباح اليوم التالى .
- أما فى العطلات الصيفية و عطلات نصف العـــام فتتـــاح خدمات المكتبة خلال الوردية الصباحية فقـــط مـــن الثامنـــة صباحا و حتى الثانية ظهرا.

٣) يطبق نظام الثواب و العقاب ، فيجازى المحسن و يعـــاقب المسيء مع إلزام إدارات المكتبات بكـــل كليـــة بـــالتطبيق الصارم لبنود اللائحة المقترحة ، و ينص على هذه العقوبـــات صراحة فى أحد بنودها و لتكن تحت بند (الإحلال بـــالعمل) ، و بحيث تبدأ العقوبة من التحذير مرتان و تنتهى بـــالخصم من الراتب أو التنقل لمكان آخر.

الفصل الرابع

الميزانية

ميزانية المكتبة هى جملة المصروفات التقديرية و الموارد المادية الموجهة للإنفاق خلال مدة محددة من الزمن عادة ما تكون سنة ، و تعد الميزانية فى المكتبة بمثابة الموجه لكافة الأمور ، فتقع على قمة الهرم من العوامل المؤثرة فى مستوى أداء المكتبة ، و من ثم قياس مستوى تقديم الخدمات بها و مدى إفادة جمهور المستفيدين منها .

هذا و من إستعراض **وضع الميزانية فى الكليات محل الدراسة** إتضح أن :

١. ميزانية المكتبة هى جزء لا يتجزأ من ميزانية الكلية ككل.
٢. الجزء المخصص للمكتبة لا يجوز الإنفاق منه الإ فيما يتعلق بشراء المجموعات فقط حيث تتولى لجنة المكتبة توزيع الميزانية المخصصة للمكتبة على الأقسام العلمية بالكلية ، بحيث تراعى فى ذلك إشتراكات الدوريات و الجرائد اليومية إن كانت المكتبة تقتنيها ، و أحيانا تخصص بعض المكتبات خمس فى المائة من ميزانياتها لشراء الكتب الدراسية لطلاب المرحلة الجامعية الأولى بها.
٣. باقى مخصصات المكتبة و إحتياجاته تدخل فى البنود المشابهة لها فى ميزانية الكلية ككل بحيث:

أ. تدخل أجور العاملين فى بند المرتبات بالكلية .

ب. تدخل الأثاثات و التجهيزات المختلفة فى بند المشـــتريات التابع لإدارة التوريدات بالكلية و يدخل فى نطاقـه الأوراق و الأقلام و الدبابيس و اللاصق و تكلفة الصيانة و التجليـد و الترميم ...

٤) المبالغ التى تحصلها المكتبة من جمهور المستفيدين ســواء كان ذلك فى بند الغرامات و الجزاءات أو الضمانات الماليـة و التصوير، فإنه يدخل فى ميزانية الكلية و لا يحق للمكتبـة التصرف فيه أو حتى إستلامه من المستفيدين.

٥) تخصص ميزانية المكتبة لشـــراء المجموعـــات فقـط و المسئول الأول عن تحديد وجوه إنفاقها هى لجنـــة المكتبـة بالكلية ، حيث توجه و توزع الميزانيـــة المخصصـــة علـــى الأقسام العلمية المختلفة بالكلية و عـــادة مـــا يكــون ذلــك بالتساوى فيما بينهم.

٦) تتعامل إدارة المكتبة مع هذه المبالغ مـــن خـــلال أوامـــر التوريد التى يتم الشراء بها من الناشرين و موزعى الكتـب ، على أن تتولى الكلية تسديد المبالغ المبينة بأوامر التوريد لهم ، و تقوم الوحدة الحسابية بالكليـــة بتســـجيلها ضمـــن البنـــد الخاص بالمكتبة فى ميزانية الكلية.

يتضح مما سبق أن :

١. **الميزانية لا تعامل كوحدة مستقلة بالجامعة .**

٢. **لا توجد ضوابط مقننة تحكم تحديد ميزانية المكتبة من** الميزانية السنوية للكلية فى العام .

٣. تحديد وجوه إنفاق الميزانية فى الكلية يخضع عادة لعدد الأقسام العلمية بها و ليس وفقا لإحتياجات كل قسم ، مما يترتب عليه فى غالب الأحيان متبقيات من ميزانية بعض الأقسام .

٤. تقسيم ميزانية المكتبة على الأقسام العلمية و تحديد الوجوه المختلفة لإنفاقها يخضع تحديده للجنة المكتبة فى الكلية وفقما نصت بذلك اللوائح ، و من ثم لا تراعى آراء ووجهات نظر باقى الأقسام العلمية التى لا تمثيل لها فى اللجنة.

٥. فى العادة ما تهمل إحتياجات طلاب المرحلة الجامعية الأولى ، و يعود ذلك لسياسة الإختيار المتبعة و التى تعتمد على إختيارات أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم فى الغالب.

٦. غالبا ما تتجزأ المواد المختارة لمجالات إهتمامات لجنة الشراء بغض النظر عن إحتياجات الباحثين الآخرين أو طلاب مرحلة الليسانس أو البكالوريوس فيما عدا مكتبتى كليتى الحقوق و التجارة.

٧. لا توجد باللائحة الداخلية لأى مكتبة منها أو بلائحة مكتبات جامعة طنطا أية بنود تحدد أوجه صرف الميزانية المخصصة سنويا.
٨. لا تحتفظ أى مكتبة بأى سجلات تبين وجوه إنفاق الميزانية المخصصة لها .
٩. بلغ نصيب المستفيد الواحد بغض النظر عن فئته من جملة الميزانية المخصصة لمكتبة كل كلية بضعة جنيهات قلائل لا تصل لثمن كتاب واحد فى بعض المكتبات و فى بعضها الآخر لم يكمل كسور الجنيه الواحد .

<u>و قد أوصت الدراسة فى هذا الصدد بالآتى:</u>

١. أن تكون ميزانية المكتبة فى الكلية هى وحدة منفصلة تماما عن ميزانية الكلية ، بحيث تتبع قسم الخدمات المالية و الإدارية التابع للإدارة العامة للمكتبات الجامعية ، فمن شأن ذلك أن:

أ. يقوى الصلة بين الإدارة العامة لمكتبات الجامعة و بين مكتبات الكليات .

ب. يمثل رقابة على وجوه إنفاق الميزانية فى كل مكتبة منها و التى لا تمثل كافة إحتياجات المستفيدين من كل كلية .

٢. أن يحدد المبلغ الذى تحتاجه المكتبة فى كل كلية على وجه الدقة عن طريق لجنة المكتبة ، و ذلك لأن تكاليف شراء المجموعات ليست موحدة بكل الكليات لإختلاف طبيعة التخصص و الدراسة على أن يراعى فى ذلك ما يلى:

أ. عدد المستفيدين.

ب. طبيعة المناهج و المقررات.

ج. طبيعة الإهتمامات البحثية.

٣. يجب ألا تقل الميزانية المخصصة للمكتبات عن خمسة إلى ستة فى المائة من جملة الميزانية المخصصة للجامعة ككل خلال العام ، وتعد نسبة سبعة فى المائة من ميزانية الجامعة مناسبة تماما لمحاولة النهوض بالمكتبات الجامعية بجامعة طنطا .

أما إذا أرادت وضعا متميزا للمكتبات بها فعليها تخصيص نسبة عشرة فى المائة من جملة ميزانيتها السنوية.

٤. أن تعلن المكتبة قبل مرحلة التزويد عن بداية تلقى طلبات و مقترحات المستفيدين فيما يتعلق بإحتياجاتهم من المجموعات ، ثم تجمع هذه الطلبات و تفرز و يتم على أساسها توجيه إنفاق الميزانية بكل مكتبة.

٥. أن يكون لدى إدارة المكتبة سلطة الإفادة من حصيلة التصوير و غرامات الفقد و التلف و الضمانات المختلفة فى تحسين مستوى الخدمات بالمكتبة كشراء جوائز عينية للطلاب ممن يساهمون فى المسابقات التى تعقدها المكتبة أو كجوائز لجماعة أصدقاء المكتبة أو فى شراء نسخ إضافية من بعض الأوعية التى يزداد الإقبال عليها أو شراء أوعية جديدة لا تسمح المكتبة بإقتناءها على أن يحكم هذه العملية سجلات مالية يحتفظ بها مسئول الشئون المالية بالمكتبة و يكون صاحب التصرف فيها مدير المكتبة وحده.

٦. أن يتولى مسئولية إعداد الميزانية و شراء المقتنيات إدارة المكتبات الجامعية بعد تقديم لجنة المكتبة لكل كلية قائمة بالموضوعات أو الأوعية التى تتفق مع الإحتياجات الفعلية لحاجة المستفيدين بكل كلية.

٧. أهمية توفير العملات الأجنبية بنسبة لا تقل عن خمسين فى المائة من جملة الميزانية المخصصة للمكتبة لمواجهة الحاجة للمجموعات التى تشترى من الخارج و خاصة أن العديد من المكتبات التى تقوم بعملية إستيراد هذه المطبوعات من الخارج تتيحها بالعملة المحلية بعد إضافة مصاريف الإستيراد و الشحن و نسبة الربح و بذلك تقل نسبة الوفر فى

ميزانية المكتبة كل عام ،حيث أن لجنة الشراء لا تجـــد مـــا يغطى كافة الإحتياجات فتضطـــــر لشـــراء المطلـــوب دون الموجود و من ثم يتبقى مبلغ كبير مـــن الميزانيـــة بالعملـــة المحلية .

٨. يمكن توجيه إنفاق المبالغ المتبقية من ميزانية كـــل كليـــة للإشتراك فى الدوريات أو تحديث مجموعة المراجع بـــــها ، أما بالنسبة للمكتبات التى تشترك فى الدوريات فيمكنها تجميع أعداد الدوريات بأثر رجعى بحيث تكتمل كل أعداد الدوريـــة الواحدة لديها.

٩. أهمية مراعاة الزيادة المستمرة فى أســـعار المطبوعـــات خاصة عند التخطيط لتحديد المبالغ المخصصة للميزانية بكـل كلية مع أهمية مراعاة ضرورة توافر الأشكال غير المطبوعة بهذه المكتبات.

١٠. أهمية مراعاة أعداد المستفيدين عند التخطيـــط للميزانيـــة السنوية للمكتبة ، بحيث يراعى نصيب المستفيد الواحد مـــن الميزانية وفقا للأسعار الحالية للمجموعات و إختلاف الفئـــة التى ينتمى إليها من طالب مرحلة جامعية أولى لباحث لعضو هيئة تدريس ، على ألا يزيد متوسط نصيـــب عضـــو هيئـــة

التدريس عن الباحث عن طالب المرحلة الجامعية الأولى وفقما نصت بذلك المعايير ، بحيث يكون:

أ. نصيب طالب المرحلة الجامعية الأولى مائة ستة و ستون مجلدا.

ب. نصيب الباحث خمسمائة مجلدا.

ج. نصيب عضو هيئة التدريس ألف مجلدا.

١١. يتم حساب نصيب الفرد فى الميزانية الجديدة بناء على النصيب الحالى للفرد فى المجموعات ، بحيث يكتمل نصيب الفرد فى المجموعات وفقما نصت بذلك المعايير بالنسبة له.

نخلص مما سبق أن الميزانية تعد سببا رئيسيا لتردى مستوى الخدمات المقدمة بمكتبات الكليات محل الدراسة سواء من حيث المبلغ المخصص لها أو تحديد وجوه إنفاقه أو إسلوب هذا الإنفاق ، و ما يترتب على ذلك من مجموعات ضعيفة لا ترضى كافة الإحتياجات .

لهذا فمن الأفضل أن تكون ميزانية المكتبات ما هى إلا جزء من ميزانية الإدارة العامة للمكتبات الجامعية و التى تحدد فى ضوء الإحتياجات المتوقعة المبنية على آراء و مقترحات لجنة المكتبة بكل كلية ، على أن يتم رسم السياسة العامة للإتفاق من و قبل الإدارة العامة للمكتبات الجامعية .

أما طرق الإنفاق فيتولى تنفيذها لجنة المكتبة بناء على آراء تمثل كافة الفئات المستفيدة بعدما عجزت بوضعها الحالى عــن تلبيــة كافة إحتياجات المستفيدين و من ثم كانت دافعـــا قويـــا لتدنـــى مستوى الخدمات بجميع المكتبات محل الدراسة.

الفصل الخامس

العاملـــــون

يعتمد نجاح المكتبة فى تلبية كافة إحتياجات المستفيدين منها على مدى نجاحها فى إنتقاء و إختيار مجموعة العاملين ، ثم على درجة توفيقها فى تطوير و تحديث مهاراتهم الفنية و الإدارية ، و الذى يقاس بجودة ما تقدم من خدمات لجمهور المستفيدين منها و بدرجة رضاءهم عنها.

و من هنا جاءت أهمية أن يكون المكتبى هو أول من يقابله المستفيد الجديد عند دخول المكتبة و أول من يدير دفة كافة الأعمال بها بداية من تحديد موعد فتح المكتبة و حتى تقديم الخدمة للمستفيد و تقييم مستوى أدائها .

هذا و قد وجد بإستعراض آراء عينة المستفيدين على الإستبيان الموجه لهم فيما يخص مستوى أداء العاملين فى مجموعة الكليات العينة وجد أن :

الغالبية العظمى من أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم ترضى عن مستوى أداء العاملين بالمكتبة من حيث تلبية كافة إحتياجاتهم فى أى وقت و بسرعة ، على حين لم يرض البعض منهم عن مستوى أداء العاملين بالمكتبة فيرونه سيء للغاية ، و قد تركزت مبرراتهم فى أن العاملين لا يحافظون على نظافة و نظام المكتبة حيث يتناول العديد منهم طعامهم و شرابهم فى المكتبة ، إلى جانب كثرة ثرثرتهم دون داعى فى موضوعات خاصة ، إلى

جانب إتسامهم بالروتين و التكاسل و عدم التخصص الموضوعى مما يترتب عليه عدم الدراية الكاملة بطبيعة و نوعية الأوعية الموجودة ، كما أنهم لا يتعاملون مع الأمور بمرونة ولا مع المستفيدون بود و بساطة و مرونة ، يشارك فى هذا الرأى أيضا العديد من طلاب المرحلة الجامعية الأولى و الباحثين من غير معاونى هيئة التدريس.

وقد طالبت هذه الفئة بأهمية العمل بنظام الثواب و العقاب ضمانا لحسن الأداء مع أهمية التركيز على إنتقاء العناصر الممتازة منهم للعمل و تأهيلهم بالعديد من الدورات التدريبية مع توفير الحافز المادى و المعنوى و إيفادهم فى بعثات تدريبية بالخارج.

هذا و قد تضافرت عدة **عوامل كان لها أسواء الأثر على المكتبات محل الدراسة** هى أن :

١) الغالبية العظمى من العاملين بهذه المكتبات من حملة المؤهلات فوق المتوسطة أو المتوسطة وممن يفقدون الإحساس بأهمية وظائفهم كإنعكاس طبيعى لقلة تدريبهم و خبراتهم و من ثم مهارتهم فى العمل ، و ذلك على الرغم من أن لائحة مكتبات جامعة طنطا قد نصت فى مادة (١٥) على أن " يتولى العمل بمكتبات الكليات أخصائيون فى الوثائق و

المكتبات ، يعاونهم فى العمل كتبة مـــن حملـــة المؤهـــلات المتوسطة ."

٢) رغم أن قسم المكتبات بالجامعة خرج حتـــى الآن ســـت دفعات ، فإنه لم يعيـــن بمكتبـــات الجامعـــة ســـوى دفعتـــى ١٩٩٠،١٩٩١ حتى عام ١٩٥م ، وفى عام ١٩٩٦م تم تعيين دفعة ١٩٩٤م بها.

٣) ما زال العاملون فى مكتبات الجامعة يعانون من ضعـــف مرتباتهم ، حيث يتقاضون رواتبهم و بدلاتها وفقا للمربـــوط الذى عين عليه كل منهم بغض النظر عن طبيعة الدور الـــذى يقوم به ، كما أن بدل ساعات العمل الإضافية ضعيفة ممـــا لا يشجع أحدا على البقاء بعد ساعات العمل الرسمية .

٤) ما زال هناك راسب للفكرة السابقة عن العاملين بالمكتبات من أنهم أناس يطلبون الراحة و بأنها مهنة اللاعمل ،وقد أثـــر هذا بدرجة كبيرة على متخذى القرار بزيادة رواتب العـــاملين بالمكتبات عن نظائرهم فى الأقسام الإدارية الأخرى بالجامعة غير مدركين أثر إرتفاع معنويات العـــاملين علـــى مســـتوى أدائهم.

٥) كثرة تنقل العديد من الموظفين و حداثة تعيين أكثرهم بهذه المكتبات يعد سببا لعدم نجاح العمل ، حيث أنه من المعروف

أن الوجود فى نفس المكان لفترة طويلة أفضل كثـــيرا مـــن التواجد فيه لبعض الوقت لأن ذهن الموظف و تفكيره يكـــون قد إنصب على هذا العمل ، و من ثم إتقان الموظف و أدائه ، وحتى يكتسب كل منهم موضوعية و عملية فى القطاع الـــذى يمارسه ، و من ثم ينعكس هذا على مستوى أداؤه و بالتـــالى على مستوى الخدمات بالمكتبة.

٦) عادة ما يعتمد العاملون بالمكتبـــات علـــى الممارســـة و إكتساب الخبرة أثناء العمل ، أمـــا الجوانـــب المهنيـــة فيتـــم الإستعاضة عنها بالممارسات الطويلة فى أداء العمل ، و هذا الإسلوب لم يعد صالحا حيث بدأت الحاجة ماســـة للـــبرامج التعليمية المستمرة التى تساهم فى رفع مســـتوى المهنـــة و كفاءة العاملين بها بما يتلائم مع إحتياجات العصر الحاضر.

٧) فى السنوات الأخيرة بجامعة طنطا بدأ إســـتبعاد العـــاملين بالمكتبات من غير المؤهلين المهنيين من برامـــج الـــدورات التدريبية ، و بذلك أصبحت هذه الـــدورات قـــاصرة علـــى المهنيين بهذه المكتبات فقط ، رغم أن هؤلاء لديهم خلفية عن المهنة و كيفية ممارستها ، على حين يحتاج غـــير المـــهنيين منهم لمثل هذه الدورات .

٨) لا تحقق هذه الدورات التدريبية غالبا الهدف المرجو منـــها بالكامل ، حتى أن بعض العاملين بمكتبات الجامعة يلجـــأون إليها كمبرر لعدم حضورهم بإنتظام للعمل خلال فترة إنعقـــاد الدورة ، و بعضهم يلجأ إليها كدعامة تفيده عنـــد الترشـــيح للعمل بالخارج .و يعود ذلك لعدة عوامل منها:

أ. بعض الموضوعات المختارة فى هذه الدورات قليلة القيمـة بالنسبة للمهنيين خاصة لأنها عبارة عن بدائيـــات المهنـــة التى سبق لهم دراستها فى الكلية .

ب. يغلب على هذه الدورات الجانب النظرى عـــن التطبيقـــى رغم الطبيعة التطبيقية لمهامهم ، و من هنا توجد الفجـــوة بين ما يدرسون فى هذه الدورات و بين ما يجب عليـــهم تطبيقه .

ج. ما زالت هذه الدورات تعانى من النقص الشديد فى أعضاء هيئة التدريس .

٩) ما زالت المناهج و المقـــررات الدراســية لطلــب قســم المكتبات تقليديـــة و نمطيـــة و تفتقـــد للتطبيقـــات الفعليـــة للتكنولوجيا الحديثة فى المجال مما يؤثر على أداء خريجـــى القسم فيما بعد ، ومن هنا تنشأ الفجوة بين دراسة المهنى قبـل التخرج و ممارسته للمهنة بعد التخرج.

هذا و قد أثر الوضع الحالى للعاملين بمكتبات الكليات محل الدراسة فى تدنى درجة الإفادة منها و من ثم إنخفاض مستوى ما يقدم من خدمات حتى إقترب من درجة ألا خدمة فى بعض هذه المكتبات ، و أصبح الموظف مجرد حارس على المجموعات فقط حيث فشل بعض العاملين فى هذه المكتبات فى مجرد تقديم الحد الأدنى لما تسمح به الإمكانيات المتاحة حاليا بهذه المكتبات، و من ثم كان لذلك أقوى الأثر فى تدنى معدلات الإفادة من المكتبة نتيجة لإنخفاض مستوى الخدمات المقدمة بها .

و على ذلك فإن نهوض المكتبات محل الدراسة بمستوى ما تقدم من خدمات و ما تنوى تقديمه منها لن يكون إلا بالنهوض بموظفيها و تنمية مهارتهم و تأهيلهم بدرجة كافية لأن لذلك إنعكاس مباشر على المكتبة لصيق بإرتفاع معدلات الإفادة من خدماتها و يتطلب الإستعانة بمجموعة من :

أ. المتخصصين موضوعيا.

ب. الأخصائيين المدربين فى علوم المكتبات .

ج. بعض الفئات المساعدة الأخرى .

و يمكن تقسيم هذه الفئات إلى قطاعين هما :

أ. **مهنيون** يتولون مجموعة الوظائف الإدارية و الفنية و الخدمية بالمكتبة .

ب. **غير مهنيين** و يتولون مجموعة الوظائف الكتابية و المساعدة بحيث:

- يدخل فى نطاق الفئة الأولى مدير المكتبة و نائبه و أخصائى التزويد و الفهرسة و التجليد و الصيانة و التصوير و الإستنساخ و أخصائى المراجع و الخدمات الببليوجرافية و مسئول الإعارة و الإطلاع و الحجز ...
- كما يدخل فى نطاق الفئة الثانية الكتابيون و الفئات المساعدة كأخصائى الشئون المالية و أعمال السكرتارية و الآلة الكاتبة و ترتيب البطاقات و تجهيز الأوعية للصيانة ، أما الفئات المساعدة فتضم المستفيدون المساعدون و عمال النظافة .

تأهيل العاملين فى المكتبات :

١) **المهنيون الإداريون :**

أتفق على ألا تقل مؤهلاتهم عن درجة الماجستير فى المكتبات ، على أن تكون لهم مشاركة فعالة و إيجابية فى جمعيات المكتبات و الجمعيات المهنية الأخرى و يدخل ضمن هذه الفئة :

أ. **مدير المكتبة و يفضل أن يكون حـــاصلا علـــى درجـــة الدكتوراه فى المكتبات مع خـــبرة مناســبة فـــى العمـــل بالمكتبات الجامعية .**

ب. **مساعد مدير المكتبة و يفضل أن يكون حاصلا على درجة الدكتوراة فى المكتبات مع خـــبرة مناســبة فـــى العمـــل بالمكتبات الجامعية .**

ج. رئيس قسم المكتبة و يفضلأن يكون حاصلا على درجـــة الماجستير فى المكتبات مع خبرة لا تقل عن ثلاثة ســنوات فى العمل بالمكتبات الجامعية .

٢) **المهنيون الفنيون و الخدميون :**

يكفى حصولهم كحد أدنى على درجة الليسانس فــى المكتبات مع الإجادة التامة لعدد من اللغات الأجنبية كحد أدنى اللغة الإنجليزيـــة أو الفرنســية ...إلـــى جـــانب التخصـــص الموضوعى فى المجال الذى تخدم فيه المكتبــة ، و إن كـــان يفضل حصول هذه الفئة على درجة الماجستير فى المكتبـــات مع خبرة لا تقل عن ثلاثة سنوات فى العمل الفنى بالمكتبـــات الجامعية إضافة للتخصص الموضوعى.

٣) **غير المهنيين الكتابيين :**

٣) غير المهنيين الكتابيين :

يفضل حصولهم على درجة البكالوريوس في التخصص المناسب ككليات التجارة و معاهد التجاريين و السكرتارية أو كحد أدنى مؤهل فوق متوسط مع خبرة كافية في العمل بالمكتبات الجامعية .

٤) غير المهنيين من الفئات المساعدة :

الحد الأدنى حصولهم على الشهادة الإعدادية و يدخل فى نطاقهم عمال النظافة و ما شابه ...هذا و من الممكن الإستعانة بطلاب قسم المكتبات بكلية الآداب بالجامعة فى المساعدة فى تطوير مستوى الأداء بها و ثقل المهارات المكتبية لهم بالتدريب و الممارسة العملية خلال سنوات الدراسة حتى يألف الطلاب الجو العام للعمل بشرط ألا يتخرج طالب قسم المكتبات إلا بعد حصوله على شهادة معتمدة من رئيس القسم بإجتياز هذه المرحلة ، و يفضل أن يكون ذلك فى الترم الثانى للفرقة الرابعة حتى تكون الفائدة مرتدة مع الإستعانة بالعناصر الطلابية الأخرى ممن لهم إستعداد للمشاركة فى العمل بالمكتبة بهدف تخفيف العبء عن موظفى المكتبات و سد العجز فى أعدادهم بالنسبة إعداد المستفيدين بحيث يمنح هؤلاء الطلاب

إعتراف رسمى من المكتبة بما أدوه من الأنشطة كنوع من التحفيز المعنوى لهم .

إلى جانب ما سبق **ينبغى أن تتصف مجموعة العاملين فى المكتبة بمجموعة من السمات الشخصية** التى تؤهلهم للتعامل مع جمهور المستفيدين و منها :

١. القدرة على المبادأة .
٢. حب التعاون و المساعدة.
و ذلك على إعتبار أنهم المسئولون عن :
أ. جذب جمهور المستفيدين للمكتبة .
ب. نجاح الخدمات المقدمة.
ج. تحديد رغبات و إحتياجات المستفيدين ثم تحديد طرق و مصادر هذه الإحتياجات .
٣. الشخصية الجذابة.
٤. الذهن المتفتح .
٥. السلوك و القدرة على التصرف المثالى.
٦. الحكمة فى معالجة المشكلات.
٧. سرعة لإتخاذ القرار.
٨. الدقة فى الأداء و التفكير.
٩. سرعة البديهة.

١٠. القدرة على التحاليل و الربط بين الأمور.
١١. المرونة فى التعامل.
١٢. القدرة على إدراك طبائع البشر.
١٣. القدرة على إكتساب ثقة الآخرين.
١٤. القدرة على التعبير.
١٥. القدرة على الإقناع.
١٦. القدرة على سرد الحقائق فى وضوح و بساطة.
١٧. قدر من الشجاعة تمكنه من إشراك الإدارة العليا فيما يعترضه من مشكلات .

المهارات الإدارية المطلوبة فى العاملين:

من المهم و أن تتصف مجموعة العاملين فى المكتبات بعدد من المهارات الإدارية التى يمكنهم من خلالها أداء ما يطلب منهم على وجه الدقة و منها :

أ. أن يكون على دراية كافية بأساليب العمل و نظمه و بأهداف المكتبة و أنشطتها و خدماتها.
ب. أن يكون ملما بطبيعة جمهور المستفيدين و خصائصهم .
ج. أن يكون متمكنا من أساليب و طرق العمل.
د. أن تكون لديه مهارة التوفيق بين إحتياجات جمهور المستفيدين و الخدمات المتاحة لتلبية هذه الإحتياجات.

و على ذلك **فمن المــــهم التقيــيم المســـتمر لأداء العاملين بالمكتبة** بهدف :

أ. الكشف عن نقاط القوة و الضعف فى أداءهم.

ب. توظيف إمكانياتهم لصالح العمل.

ج. وضع الموظف المناسب فى المكان المناسب.

و لتحقيق التوازن بين أعداد العاملين المهنيين فـــى المكتبات و أعداد المستفيدين منها ينبغى أن تضـــم المكتبـــات كحد أدنى عددا كافيا و متنوعا من العاملين القـــادرين علـــى تنظيم و تنمية و صيانة مجموعات المكتبة ،و فى نفس الوقـــت على تقديم الخدمات التى تلبى إحتياجات جمهور المســـــتفيدين منها.

و يتوقف تحديد العدد المناسب من العاملين بكــــل مكتبة على عدة عوامل هى :

أ. عدد المستفيدين الفعليين و المحتملين من المكتبة .

ب. فئات المستفيدين الفعليين و المحتملين من المكتبة .

ج. إهتمامات المستفيدين الفعليين و المحتملين من المكتبة .

د. إتجاهات المجموعات المتوافرة بالمكتبة .

و. الطرق و البرامج التعليمية و البحثية المتبعة فى الكلية .

ز. طبيعة التنظيم الإدارى للمكتبة من حيث المساحة و المبنى و ساعات العمل ...ومدى توافر العمالة المدربة.

فيراعى التوازن فى الأعداد المختارة من العاملين وفقا للمزج بين كل العوامل السابقة على أن يوضع فى الإعتبار :

أ. الإستعانة بعدد يفوق الحاجة من العاملين يؤدى للعديد من المشاكل الإدارية .

ب. الإستعانة بعدد غير كافى لسد الإحتياج من العاملين يؤدى للهبوط بمستوى الخدمات المقدمة، و المعادلة التالية تبين ذلك :

عدد غير كافى من العاملين

تقل قدرتهم على تلبية إحتياجات المستفيدين

تزيد الشكوى من سؤ الخدمة

إنخفضت معنويات العاملين و المستفيدين

ساءت الخدمة المقدمة

تفشل المكتبة فى تحقيق أهدافها

وذلك بحيث تكون نسبة المهنيين إلى غير المهنيين بالمكتبة هـــى ثلاثة إلى إثنين بحيث يكون كل ثلاثة مهنيين يقابلهم إثنـــان مـــن غير المهنيين .

و فى ظل النقص فى أعداد المؤهلين المهنيين يفضـــل الإعتماد على معايير مكتبات الكليات الأمريكية فى هذا الصـــدد مع الإستعانة بخريجى قسم المكتبات بالجامعة لسد هذا العجـــز و الإهتمام بتأهيل و تدريب الموجودين حاليا بالمكتبات بهدف رفـــع مستوى أدائهم حيث أن المشكلة الرئيســـية التـــى يعـــانى منـــها العاملون فى المكتبات الجامعية هى التأهيل و التدريب ، فهم فـــى أمس الحاجة لمزيد من التدريب و التأهيل . و يعد ذلك مســـئولية مشتركة ما بين المكتبات نفسها و أقسام المكتبات و المعلومـــات الأكاديمية بالجامعات المختلفة و التكنولوجيا الحديثـــة ، و ذلـــك حتى يتم القضاء على حالة الجهل بـــأحدث مـــا وصلـــت إليـــه التكنولوجيا الحديثة و التى يعشيها أغلب العاملين فى المكتبات .

و من هنا بدأت الحاجة لرفـــع كفـــاءة العـــاملين و إلمامهم بالمتغيرات الحديثة فى المجال و لن يتحقق ذلك إلا بمـــا يلى :

أ. لإدراك العاملين أنفسهم لأهمية ذلك و عائده المثمر علـــى أدائهم .

ب. إدراك العاملين بأن تعليمهم المهنى لا يتوقف على مجـــرد حصولهم على المؤهل فقط.

ج. إدراك العاملين بإنهم يخدمون مجموعة تمثل المســـتفيدين بفئاتهم المختلفة .

د. إدراك العاملين بأنهم أحوج ما يكونون للإلمــــام بـــأحدث التقنيات فى المجال.

و لن يتحقق ذلك إلا عن طريق البرامج التدريبيـــة المنتظمـــة لهم و التى من شأنها أن تجدد نشاطهم و ترفع مستوى أدائـــهم و تزيد من طاقاتهم ، و من ثم يكونون أكثر فاعلية و عطـــاء فى أعمالهم ، على أن تراعى هذه البرامج التدريبية النقـــاط التالية :

أ. التنوع فى فئات العاملين.

ب. التنوع فى مهام العاملين .

ج. التنوع فى مهارات و خبرات العاملين .

فتقوم بتطويع هذه البرامج بما يلائم النقـــاط الســـابقة بحيـــث تتناسب هذه الدورات التدريبية مع طبيعة الأعمـــال المنوطـــة بكل منهم ، فتغطى الإحاطة بأحدث أساليب و طرق ممارســـة العمل و أنماطه المتعددة مع عدم إهمالـــهم لتنميـــة القـــدرات

اللغوية لهؤلاء على أن يتم التخطيط الجيد لهذه الدورات و تحديد الهدف منها بدقة ، بحيث تهتم بالجوانب التالية:

أ. علوم المكتبات والحاسب الآلى.

ب. علم النفس خاصة ما يتعلق بالسلوك و الشخصية .

ج. اللغات الأجنبية.

د. التخصص الموضوعى للكلية التى توجد بها بالإطار العلم دون الفحص فى تفصيلات دقيقة لهذا التخصص .

هذا و تعد هذه الدورات ضرورة لنجاح أداء المكتبة فعن طريقها يمكن الإعتماد على العاملين فى المكتبة فى إتاحة خدمات بمستوى أفضل لجمهور المستفيدين منها.

و خلاصة القول تحتاج المكتبات محل الدراسة إلى :

أ. المزيد من العمالة المدربة مهنية و غير مهنية بما يتفق مع أعداد المستفيدين المحتملين .

ب. مزيد من تعاون المستفيدين الراغبين فى ذلك كالمشاركة فى الأعمال الروتينية .

ج. تعديل لائحة قسم المكتبات فى الجامعة بما يسمح لطلاب القسم التدريب و المساهمة فى خدمة المستفيدين من هذه المكتبات ، على أن يتولى هؤلاء المساعدة فى العمليات الفنية و الخدمات بكافة صورها.

الباب الثانى

المجموعات

الفصل الأول

إتجاهات المجموعات

تعد المجموعات أداة رئيسية تعتمد عليها المكتبة في تحقيق أهدافها ، فهي المكون الأساسي الذي يحدد الإطار الذي تدور في فلكه المكتبة لأنه لا مدخلات بدون المجموعات و لا تجهيزات دون وجود المجوعات و لا خدمات تقدم في غير وجود المجوعات ، و من ثم لا مكتبة دون مجموعات . فالمكتبة هي المجموعات .

فكلما كانت المجموعات أكثر كفاية و كفاءة كانت المكتبة أكثر قدرة على إثبات فعاليتها و إيجابية وجودها في المجتمع الذي تخدمه ، و لن يكون ذلك إلا بمراعاة العلاقة الوثيقة التي تربط بين المستفيدين و المجموعات بمعنى مراعاة اعداد المجموعات و إتجاهاتها الموضوعية مقابل أعداد المستفيدين و إهتماماتهم اللغوية و النوعية و مدى تلاؤم ذلك مع طبيعة البرامج التعليمية و البحثية لهم ، بحيث يكون هناك قدرا من التوازن بين الموضوعات التي تعالجها هذه المجموعات فتراعى ما يلى :

<u>أولا الإتجاهات العددية للمجموعات:</u>

١. أن تمثل المواد الثقافية و العامة (٢٠%) تقريبا و المواد المتخصصة (٨٠%) تقريبا من عدد المجموعات الموجودة.

٢. يقتنى أى مجلد يحتاج إليه أكثر من ست مرات فى السنة ، و يقاس ذلك بمدى زيادة الطلب عليه من قبل المستفيدين .
٣. يشترى من عشرة إلى عشرين نسخة أو يزيد من المادة الواحدة و خاصة من المواد الدراسية .
٤. يضاف سنويا لرصيد المكتبات حديثة النشأة (١٠٠،٠٠٠) كتاب ، و (٥٠٠) دورية بحيث يكون نصيب الفرد على الأقل كما يلى :
أ. عدد خمسة كتب لكل طالب مرحلة جامعية أولى .
ب. عدد خمسة عشر كتابا لكل عضو هيئة تدريس.
ج. عدد عشرة كتب لكل باحث.
د. عدد خمسة كتب لكل قارىء آخر قد يتردد على المكتبة .
٥. أن المكتبات التى يتردد عليها باحثو درجة الدكتوراة على الأقل فيما أعلى ، و ينبغى ألا يقل الحد الأدنى لمجموعاتها عن (٥٠٠،٠٠٠) كتابا تقريبا على إعتبار أن هذه المكتبات ينبغى ألا يقل أساس مجموعاتها عن (٢٠٠٠،٠٠٠) مجلدا من الكتب ، و (١٥،٠٠٠) دورية جارية بمعدل وجود دورية واحدة لكل (١٤٠) كتابا .

٦. ينبغى وجود (٢٠،٠٠٠) مجلدا ، و (٧٥٠٠)كتابا دراسيا كحد أدبى فى مكتبة الكلية التى يزيد عدد طلابها عن (٥٠٠) طالبا فيكون كتوسط نصيب الطالب فيها (٦٠)مجلدا تقريبا.

٧. أما فى المكتبات الصغيرة التى تقل مجموعاتها عن (١٠٠٠٠٠) عنوانا ، فلابد من وجود مائة دورية جارية بها كحد أدنى ، أى بمعدل دورية واحدة لكل مئة عنوان .

و قد إتضح أن مكتبات الكليات محل الدراسة مجموعاتها فقيرة جدا ، و الغالبية العظمى منها متقادمة و فقدت قيمتها العلمية مقارنة لها بالمكتبات الجامعية فى الدول المتقدمة كما أن المواد الأجنبية محدودة للغاية لمشكلات تتعلق بالميزانية نتيجة لإرتفاع أسعار هذه المواد بصورة كبيرة .فقد بلغ نصيب المستفيد الواحد من جملة المستفيدين من مكتبة كلية التربية إلى ستة أوعية فقط ، على حين بلغ نصيب المستفيد الواحد من جملة المستفيدين من مكتبة كلية التجارة من جملة المجموعات بها هو سبعة أوعية ، و بلغ نصيب المستفيد الواحد من الأوعية فى مكتبة كلية الآداب أربعة أوعية ، أما فى مكتبة كلية الحقوق فيصل نصيب المستفيد الواحد من جملة الأوعية الموجودة فيها أربعة أوعية فقط.

يتضح مما سبق أنه رغم مرور فترة زمنية ليست بالقليلة على نشأة كل من المكتبات محل الدراسة إلا أن مجموعاتها تعد صغيرة إلى حد كبير بالنسبة لتاريخ النشأة فقد إحتلت مكتبة كلية التجارة مركز الصدارة بجملة مجموعاتها و المستفيدين منها ، تلتها مكتبات كليات التربية ثم الآداب و الحقوق.

على حين إحتل نصيب الفرد بغض النظر عن فئته في مكتبة كلية التجارة مركز الصدارة ثم في مكتبة كلية التربية و لكنه تساوى في مكتبتي الحقوق و الآداب بالتقريب ،و إن كانت مكتبة كلية الآداب تسبق مكتبة كلية الحقوق في نصيب الفرد الواحد من مجموعاتها، ففي مكتبة كلية الآداب يبلغ نصيب الفرد الواحد (٣و٤)وعاء ، على حين يبلغ في مكتبة كلية الحقوق (٧و٣) وعاء تقريبا.

و بتوزيع جملة المجوعات على عدد المستفيدين كل وفق فئته لنفس الإحصاء تبين أن نصيب الفرد الواحد من أعضاء هيئة التدريس يفوقه بالنسبة للباحثين ثم بالنسبة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ،و يرجع ذلك إلىجملة المستفيدين من كل فئة ، حيث بلغ نصيب عضو هيئة التدريس من جملة المجموعات الموجودة في مكتبة كلية التربية (٦١٨) وعاءا و في مكتبة كلية

التجارة (١٣٨) وعاءا ، و فى مكتبة كلية الآداب (٢٥٧) وعـاءا و في مكتبة كلية الحقوق (٩١٣) وعاءا.

هذا و قد بلغ نصيب الباحث فى مكتبة كلية التجارة مـن جملـة المجموعات الموجودة بها عشرين و عاءا ، و فى مكتبـة كليـة التجارة (١٣٧)وعاءا ، و فىمكتبة كلية الآداب خمسة و خمسـين وعاءا ،و فى مكتبة كلية الحقوق إثنين و ثلاثين وعاءا.على حين بلغ نصيب طالب المرحلة الجامعية الأولى من جملة المجموعات الموجودة فى مكتبة كلية التربية أربعة أوعية ، و فى مكتبة كليـة التجارة ثمانية أوعية و فى مكتبة كلية الآداب خمسة أوعية و فى مكتبة كلية الحقوق أربعة أوعية.

تبين من العرض السابق وجود تضارب فـى نصيـب الفرد من كل فئة من المجموعات الموجودة فى كل كلية بحيـث إحتلت مكتبة كلية التجارة مركز الصدارة تليها الحقوق ثم التربية ثم الآداب فى نصيب عضو هيئة التدريس من المجموعات بـها ، كما إحتلت مكتبة التجارة مركز الصدارة تلتها الآداب ثم الحقـوق ثم التربية فى إرتفاع نصيب الباحث الواحد مـن المجموعـات الموجودة بها.

على حين كان نصيب طالب المرحلة الجامعيـة الأولـى مـن المجموعات فى مكتبة كلية التجارة يحتل مركز الصدارة تليـها

مكتبة كلية التربية ثم الآداب ثم الحقوق. و مرجع ذلك أن مكتبة كلية التجارة تضم مجموعات المعهد العالى التجارى الذى أنشئ سنة ١٩٥٦م و تحول فيما بعد إلى كلية التجارة ، إضافة لإرتفاع نصيبها من الميزانية عن المكتبات الأخرى.

ثانيا الإتجاهات النوعية للمجموعات:

تنحصر المجموعات فى مكتبات الكليات محل الدراسة فى الكتب بما فيها الكتب الدراسية و البحثية و المرجعية و الدوريات و الرسائل الجامعية و البحوث الدراسية و المطبوعات الحكومية و أعمال المؤتمرات.

و قد وجد أن جميع المجموعات الموجودة من الشكال المطبوعة على الرغم من أن لائحة مكتبات جامعة طنطا الموقعة بتاريخ ١٨/١٠/١٩٩٤م أوردت فى مادة (٩) من الباب السادس بهاأن تقتنى مكتبات الجامعة إلى جانب الأشكال السابقة الأوعية غير الورقية كالأفلام و الأسطوانات و الشرائح و الأشرطة الممغنطة ...كما أوردت فى مادة (٤) من الباب الثانى منها " أن تقوم مكتبات جامعة طنطا بوظيفة إقتناء و تيسير الوسائل السمعية و البصرية و العمل على الإفادة منها،كما وجد أن الكتب و المطبوعات و أعمال المؤتمرات تعالج معا فى مكتبات الكليات

محل الدراسة حيث قلة الأعـــداد الموجـــودة مـــن المطبوعـــات الحكومية و أعمال المؤتمرات .

وقد وجد أن الكتب تحتل مركز الصدارة مـــن حيـــث الوجود في جميع المكتبات ، كما تحتل الرسائل الجامعية المرتبـة الثانية و تأتى الدوريات فى ذيل القائمة من حيث أعدادها فى هذه المكتبات و فيما تفصيل لذلك فى المكتبات محل الدراسة :

(١) **الكتب :**

تتصدر الكتب قائمة الأوعية التـــى يعتمـــد عليـــها المستفيـون رغم وجود الأشكال الأخرى كالدوريات و الرســائل ...ويعود هذا لتنوع الكتب ما بين بحثية و دراسية و مرجعية .

و يتفاوت نصيب الفرد فى الفئة الواحدة من الكتب مـن مكتبة لأخرى وفقا لجملة المستفيدين من الفئة وفقا لجملة الكتـب فى كل منها ، حيث إتضح من خلال قسمة الكتب الموجودة فـــى كل كلية على جملة المستفيدين من كل فئة فى كل كلية أن :

١. نصيب المستفيد الواحد بغض النظر عن الفئة التى ينتمـــى إليها سواء كان عضو هيئة تدريس أو باحث أو طالب مرحلة جامعية أولى من جملة الكتب الموجودة فى مكتبة كلية التربية ستة كتب ، على حين بلغ فى مكتبة كلية التجارة سبعة كتـــب

، و فى مكتبة كلية الآداب أربعة كتب ، و فى مكتبة كلية الحقوق أربعة كتب أيضا.

٢. نصيب عضو هيئة التدريس من الكتب فى مكتبة كلية التربية (٦١١) كتابا ، و فى مكتبة كلية التجارة (١٣٠٢) كتابا ، و فى مكتبة كلية الآداب (٥٤) كتابا ، و فى مكتبة كلية الحقوق (٨٩٠) كتابا .

٣. نصيب الباحث من الكتب فى مكتبة كلية التربية (٤٧) كتابا ، و فى مكتبة كلية التجارة (١٥٣) كتابا ، و فى مكتبة كلية الآداب (٥٥) كتابا ، و فى مكتبة كلية الحقوق (٣١١) كتابا.

٤. نصيب طالب المرحلة الجامعية الأولى من الكتب فى مكتبة كلية التربية سبعة كتب ، و فى مكتبة كلية التجارة ثمانية كتب ، و فى مكتبة كلية الآداب خمسة كتب ، و فى مكتبة كلية الحقوق أربعة كتب فقط .

يتضح مما سبق أن نصيب عضو هيئة التدريس يفوق الباحث الذى يفوق بدوره طالب المرحلة الجامعية الأولى و يؤثر فى ذلك جملة المستفيدين من كل فئة ، حيث يتدنى نصيب طالب المرحلة الجامعية الأولى من الكتب فيحتل المرتبة الأخيرة من الفئات الأخرى ، و يعود ذلك إلى

ضخامة أعداد الطلاب مقارنة بأعداد المستفيدين فى كل من الفئتين الأخريتين ، حيث يحتل الباحثون المرتبة الثانية ،على حين يحتل أعضاء هيئة التدريس المرتبة الأولى فى إرتفاع نصيب الفرد منهم من الكتب و يعود ذلك لقلة أعدادهم مقارنة بأعداد الباحثين ثم الطلاب .

وبناء على ما نصت عليه المعايير يكون هناك كحد أدنى : (٨٣) مجلدا لكل طالب عندما يكون هناك :

أ. (٥٠٠٠٠) مجلدا لكل (٦٠٠) طالب.

ب. (٥٠٠٠٠) مجلدا مضافا إليها (١٠٠٠٠) مجلدا لكل (٦٠٠) طالب مضافا إليهم (٢٠٠) طالب إضافى .

(٢) الدوريات :

رغم أهمية الدوريات بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس و الباحثين فى المكتبات محل الدراسة،إلا أن نسبة وجودها تعد ضئيلة جدا مقارنة بأهميتها حيث تبلغ فى مكتبة كلية التربية (٢٣,%) ، و فى مكتبة كلية التجارة (١٥,%) ، و فى مكتبة كلية الآداب (٤٨,%) ، و فى مكتبة كلية الحقوق (٢٦,%).

وقد لوحظ تدنى أعداد الدوريات فى جميع المكتبات محل الدراسة رغم أهميتها خاصة لأعضاء هيئة التدريس و

الباحثين إهتمامها بنشر الجديد فى تخصصاتها ، حيث لم يكمـــل تكمل النصف فى المائة من جملة المحموعات فى هذه المكتبات

وقد إنعكس هذا على نصيب المســـتفيدين فـــى هـــذه المكتبات ، بحيث تدنى نصيب المستفيد الواحد مـــن الدوريـــات الموجودة فى مكتبة كليته بغض النظر عن الفئة التى ينتمى إليـــها ، فوصل فى مكتبات كليات التربية و التجارة و الحقـــوق إلـــى (٠,٠١%) من الدورية ، و فى مكتبة كُلية الآداب (٠,٠٢%) مـــن الدورية .

كما بلغ نصيب عضو هيئة التدريس من الدوريات فـــى مكتبة كلية التربية (٥و١) دورية ، وفى مكتبـــة كليـــة التجـــارة (١و١) دورية ،وفى مكتبة كلية الآداب (٢و١) دوريـــة ، و فـــى مكتبة كلية الحقوق (٤و٢) دورية.

وبلغ نصيب الباحث من الدوريات (٠,٠٦) من الدوريـــة ، و فى مكتبة كلية التجارة (٠,٢) من الدورية ، وفى مكتبـــة كليـــة الآداب (٠,٢٦) من الدورية ، وفى مكتبة كلية الحقوق (٠,٠٨) مـــن الدورية ، أى أنه لم يكمل الدورية الواحدة .

كما بلغ نصيب طالب المرحلة الجامعيـــة الأولـــى مـــن الدوريات فى مكتبة كلية التربية (٠,٠٢) مـــن الدوريـــة ، و فـــى مكتبة كلية التجارة (٠,٠١) من الدورية ، و فى مكتبة كلية الآداب

(٠٢.) من الدورية ، و فى مكتبـــة كلية الحقــوق (٠١.) مــن الدورية.

يتضح مما سبق ان :

١. نصيب عضو هئية التدريس فـــى مكتبـــة الحقــوق مــن الدوريات يفوق نظيره فى المكتبات الأخرى بفارق (٩.) عنه فى مكتبة كلية التربية ، و بفارق (١،٣) عنه فى مكتبة كليـــة التجارة ، و بفارق (١،٢) عنه فى مكتبة كلية الآداب.

٢. نصيب الباحث فى مكتبة كلية الآداب يفوق نظـــيره فـــى المكتبات الأخرى من الدوريات بفارق (٢.) عنه فى مكتبـــة التربية ، و بفارق (٠٦.) عنه فى مكتبة كليـــة التجـــارة ، و بفارق (١٨.) عنه فى مكتبة كلية الحقوق .

٣. نصيب طالب المرحلة الجامعية الأولى من الدوريات فـــى مكتبة كليتى التجارة و الحقوق متساوى و أكبر منه فى مكتبة كليتى التجارة و الحقوق ، و بفارق (١.) بينهما ، و قد أثـــر فى تدنى أعداد الدوريات و تدنى نصيب المستفيد الواحد منها ما يلى:

أ. عدم إهتمام المكتبات بالإشتراك بصفة منتظمة فى الغالبيـــة العظمى من الدوريات العلمية .

ب. لا يحرص أعضاء هيئة التدريس ولا الباحثون على المطالبة بحقهم فى توفير المكتبة لما يحتاجون إليه من دوريات ، و يكتفون بمجرد البحث عنها فى أماكن أخرى

ج. تجهل إدارات المكتبات بأهمية الدورية للباحث و عضو هيئة التدريس ، و من ثم فهى لا تحرص على وجودها بإنتظام.

د. الميزانية المخصصة للمكتبات غالبا ما تخصص للكتب ، و إن خصص جزء منها لإشتراكات الدوريات فهو لا يكفى للإشتراك فى كافة الدوريات العلمية المطلوبة.

ه. الغالبية العظمى من الدوريات التى تشترك فيها المكتبات عربية بإستثناء مكتبة كلية التجارة، و مرجع ذلك لمشكلات توفير العملة و شروط دور النشر الأجنبية التى لا تتفق مع قيود الروتين المحلى .

و . الغالبية العظمى من الدوريات فى المكتبات غير مكتملة و لا يوجد منها سوى أعداد منفردة أو غير مسلسلة من الدورية الواحدة ، و يرجع ذلك للأسباب التالية :

- أن الدورية مهداة و لا تحرص جهة الإهداء على إرسال الدورية بصفة منتظمة.

- عدم حرص المكتبة على الإشتراك بصفة منتظمـــة فـــى الدورية الواحدة.
- لا تحرص المكتبة على لإستهداء الأعداد الناقصـــة مـــن الدوريات المهداة.
- صعوبة حصول المكتبات على إعداد الدوريـــات الســـابقة بإثر رجعى لعدم وجودها بالأسواق.

(٢) **الرسائل الجامعية:**

فاقت الرسائل فى جميع مكتبات الكليـــات محـــل الدراسة الدوريات فيها حتى أنها تتراوح ما بيـــن (٢٥٠: ٥٦٣) رسالة أكاديمية و مرجع ذلك إلى:

١. إهتمام جميع مكتبات الكليات بالحصول على نســخة مـــن رسائل الماجستير و الدكتوراة التى تمنح بها كـــإجراء إدارى لحصول طالب البحث على درجته أو كمصوغ للتعيين فـــى الكلية بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.
٢. تحرص بعض المكتبات (مكتبة كلية الحقوق) على تبادل نسخ من رسائل الدكتوراة التى تمنحها مع الكليات المنـــاظرة أو الشبيهة فى التخصص بصفتها حديثة النشأة.

٣. بعض الأشخاص من خارج الكلية يهدون نسخ من رسائلهم للمكتبة بهدف التعريف بها و تعميم الفائدة منها في الكليات المناظرة و ذات التخصص المشابه.

و قد وجد أن النسبة المئوية للرسائل الجامعية الموجودة فى مكتبة كلية التربية (٠,٩١%) من جملة المجموعات الموجودة فيها ، على حين وصلت هذه النسبة فى مكتبة كلية التجارة إلى (٠,٣٠%) من جملة المجموعات الموجودة بها ، و فى مكتبة كلية الآداب وصلت إلى (١،٣١%) من جملة المجموعات الموجودة فيها ، أما فى مكتبة كلية الحقوق فقد وصلت النسبة إلى (٢،٢٣%) من جملة المجموعات الموجودة فيها.

مما سبق يتضح أن :

أ. نسبة الرسائل فى مكتبة كلية الحقوق تفوقها فى المكتبات الأخرى رغم أن الكلية لم تمنح سوى تسعة رسائل فقط ، و مرجع ذلك لحرص المكتبة على تبادل نسخ من رسائلها مع جميع الكليات المناظرة و ذات التخصص المشابه.

ب. إحتلت مكتبة كلية الآداب المرتبة الثانية [illegible] الأكاديمية للكلية و قلة فرص العمل لخريجى [illegible]

أقسامها جعلت تفكيرهم يتجه لهذا المجال بحثا عن فرصة أفضل للعمل.

ج. إحتلت نسبة الرسائل فى مكتبة كلية التربية المرتبة الثالثة لأن العديد من خريجى الكلية يفضلون السفر للعمل فى الخارج عن إتمام أى أبحاث , حتى وصلت متوسط فترة إعداد رسالة الماجستير بها إلى سبع سنوات ، و الدكتوراة إلى عشرة سنوات ، على حين أنها فى كلية الآداب وصلت فى المتوسط للماجستير لسنتين و للدكتوراة لثلاث سنوات.

د. إحتلت مكتبة كلية التجارة المرتبة الأخيرة فى نسبة الرسائل الموجودة فيها ، حيث يواجه باحثو الكلية تعقيدات و صعاب عديدة كالبحث عن مشرف و إختيار الموضوع أو الحصول على دورة فى الإنجليزية قبل التسجيل للماجستير أو أخذ سنة تمهيدية قبل التسجيل للدكتوراة...

هذا و قد لوحظ :

١. إرتفاع أعداد رسائل الماجستير فى مكتبات كليات التربية و التجارة و الآداب عنها فى مكتبة كلية الحقوق و ذلك لإستعاضة الكلية عن نظام الماجستير بدبلوم نظام سنتين

دراسيتين و الذى يعادل الماجستير و يصبح حاملها مؤهـــــلا لدرجة الماجستير.

٢. إرتفاع أعداد رسائل الدكتوراة الموجودة فى مكتبة كليـــــة الحقوق رغم حداثة نشأتها عن الرسائل الموجودة فى مكتبـــة كليات التربية ثم الآداب و التجارة ، و يعود ذلـــك لحــرص مكتبة كلية الحقوق على تبادل الرسائل مع جميـــع مكتبـــات الكليات المناظرة أو الشبيهة فى التخصص.

٣. يعود إرتفاع أعداد رسائل الماجستير لإكتفاء العديـــد مـــن الباحثين خاصة من طلبة الدراسات العليا من غير المعيدين و المدرسين المساعدين بدرجة الماجستير فقـــط ثـــم إتجاهـــهم للبحث عن فرصة أفضل للعمل بها.

ثالثا الإتجاهات اللغوية للمجموعات:

إحتلت الغة العربية المرتبـــة الأولـــى تلتـــها اللغـــة الإنجليزية ثم الفرنسية مع وجود نادر لبعض اللغات الأخـــرى و هى اللغات الألمانية و الأسبانية و اليابانية و الروســـية : حيـــث تحتل المجموعات باللغة الإنجليزية المرتبة الثانية فـــى مكتبـــات التربية و التجارة و الحقوق ، على حين تحتل المجموعات باللغة الفرنسية فى مكتبة كلية الحقوق المرتبة الثانيـــة ، و فـــى بـــاقى المكتبات المرتبة الثالثة ، هذا و لم تتواجد المجموعات باللغـــات الأجنبية الأخرى سوى بمكتبة التربية و الآداب حيـــث طبيعـــة الدراسة ببعض الأقسام كالآثار و التاريخ.

(١) الإتجاهات اللغوية للكتب:

إحتلت اللغة العربية المرتبة الأولى عـــن نظيرتـــها الأجنبية فى جميع المكتبات محل الدراسة ، حتى أن أعداد الكتب الموجودة باللغات الأجنبية لم يصل لنصـــف الموجـــود باللغـــة العربية فتمثل الكتب باللغة الأجنبية أدنى نسبة لها فى مكتبة كليـــة التجارة مقارنة بها فى المكتبات الأخرى حيث لـــم تـــزد عـــن (١،٣%) ، على حين بلغت فى مكتبة كلية الآداب أعلى نسبة لها حيث قاربت (٣٠%) تقريبا ، تلتها مكتبة كلية التربيـــة فتمثـــل

نسبة (٢٤،٤%) ، و فى مكتبة كلية الحقـــوق وصلـــت لنســبة (١،٨%) من جملة الكتب الموجودة بها .

يتضح مما سبق تدنىَ نسبة وجود الكتب الأجنبية فـــى جميع المكتبات محل الدراسة ، و يعود ذلك إلى سياسة التزويد و الإختيار المتبعة و صعوبات الحصول على كل الكتب الأجنبيـــة التى تلبى الإحتياجات المتنوعة لكافة التخصصـــات ، و إعتمــاد الشراء فى العادة على المتاح فى السوق المحلية من كتـــب مـــع ندرة الإهداءات من الأفراد أو الجهات الأجنبية الموجودة علـــى أرض الوطن.

يعود إرتفاع أعداد الكتب الأجنبية فـــى مكتبـــة كليتـــى التربية و الآداب لوجود قسمين للغات بكل منهما و همـــا الغـــة الفرنسية و اللغة الإنجليزية ، يضـــاف لمقتنياتـــها مجموعـــات الأقسام الأخرى من الكتب الأجنبية ، على حين ترتفـــع أعـــداد الكتب العربية لوجود نسبة كبيرة من الكتب الدراســـية ضمنـــها خاصة فى مكتبة كليتى التجارة و الحقوق ، علـــى حيـــن تكـــاد تقتصر الكتب الأجنبية علـــى الإتجاهـــات البحثيـــة للبـــاحثين و أعضاء هيئة التدريس فى الغالب.

وقد تبين من دراسة الإتجاهات اللغويـــة للكتـــب فـــى المكتبات محل الدراسة ندرة وجود الكتـــب باللغـــات الأجنبيـــة

الأخرى مقارنة بالكتب باللغتين الفرنسية و الإنجليزيـــة و يعــود ذلك للحاجز اللغوى بين المســتفيدين و الكتــب باللغـــات غــير الإنجليزية و الفرنسية حيث كانت هذه الكتب إما هدايـــا أو قـــام بشراءها أحد الأساتذة من المبعوثين لإحدى هذه الدول كما فـــى الكتب باللغة اليابانية بمكتبة كلية الآداب و الكتب باللغة الروســية بمكتبة كلية التربية ، أو هى من الكتب الأساسية للدراســـة فــى بعض الأقسام كما هو الحال بالنسبة للكتب باللغة الألمانيـــة فـــى مكتبة كلية الآداب ، و قد ساعد على عمق الفجـــوة بيـــن هـــذه الأوعية و بين المستفيدين عدم وجـــود خدمـــة الترجمـــة بــــهذه المكتبات.

(٢) الإتجاهات اللغوية للدوريات :

فاقت الدوريات باللغات الأجنبيـــة نظيرتـــها باللغـــة العربية فى مكتبتى كليتى التربية و التجارة ، على حيـــن كـــان العكس فى الدوريات فى مكتبتى كليتى الآداب و الحقوق حيـــث وصلت الدوريات العربية فى مكتبة كلية التربية (٤و١٠%) مـــن جملة الدوريات ككل و هى تمثل أدنى نســبة لـــها (٩٣٫٢%) و هى أعلى نسبة وجود لها، أما الدوريات الأجنبية فى مكتبة كليـــة التربية فتمثل أعلى نسبة وجود لها فى المكتبات محل الدراســـة فتصل إلى (٨٩٫٦%) من جملة الدوريات ككل فى المكتبـــة ، و

إن كانت تمثل أدنى نسبة لها فى مكتبة كليـــة الحقـــوق بالنســـبة للمكتبات محل الدراسة و هى(٦،٨%) مـــن جملـــة الدوريـــات بالمكتبة.

يتضح من السابق إرتفـــاع نســـبة وجـــود الدوريـــات الأجنبية فى مكتبتى التربية و التجارة على حيـــن ترتفـــع نســـبة وجود الدوريات العربية فى مكتبتى الآداب و الحقـــوق و يعـــود ذلك لسياسة كل مكتبة فى التزويد بالدوريات ، حيث أن مكتبـــة كليتى التربية و التجارة تعتمدان بصفة رئيسية على الشراء الذى يتيح لهما الحصول على الدوريات المتخصصة فـــى المجـــال و التى فى غالبها أجنبية ، على حين تزداد أعداد الدوريات المـــهداه فى مكتبتى الحقوق و الآداب و التى هى فى العادة عبارة عـــن الدوريات الصادرة عن الهيئات الحكومية و الجامعات المختلفـــة فى الوطن العربى ككل خاصة فى مكتبة كليـــة الآداب ، و مـــن ناحية أخرى لعدم حـــرص مكتبتـــى الحقـــوق و الآداب علـــى الإشتراك فى الدوريات المتخصصة الصادرة عن جهات أجنبية.

و قد لوحظ تدنى أعداد الدوريات باللغـــات الأجنبيـــة المختلفة عدا اللغة الإنجليزية و الفرنسية فـــى المكتبـــات محـــل الدراسة حتى تصل إلى اللاوجود فى بعض هـــذه المكتبـــات و إقتصر وجودها فقط على مكتبـــة كليـــة الآداب ، كمـــا إحتلـــت

الدوريات باللغة الإنجليزية المرتبة الأولى فى مكتبة كلية التجارة تليها التربية ثم الآداب ثم فى النهاية الحقوق ، على حين إحتلت الدوريات بالغة الفرنسية المرتبة الأولى تليه التربية ، و لم توجد إطلاقا فى مكتبة كلية التجارة.

(٣) الإتجاهات الموضوعية للمجموعات:

إتجهت مجموعات المكتبات محل الدراسة نحو التخصص العام و التخصصات الدقيقة ككل للكلية فيما عدا مجموعات مكتبة كلية التجارة حيث أن بها مجموعة قليلة من الأوعية فى مجالات موضوعية أخرى أغلبها دينية ثم ادبية ، أما فى مكتبة كلية الحقوق فلم يكن بها سوى ثلاثة أوعية فقط أحدهم معجم تراجم هو : معجم أعلام الفكر الإنسانى ، و دائرة معارف عامة هى دائرة معارف القرن العشرين ، ثم كتاب وصف مصر

١) **الكتب:**

بتوزيع الكتب الموجودة بكل من المكتبات محل الدراسة على الأقسام العشرة للمعرفة البشرية وفق تقسيم ديوى لها وجد أن الكتب فى مكتبتى كليتى التربية و الآداب قد شغلت جميع الأقسام العشرة ، على حين خلت مكتبتى التجارة و الحقوق من الكتب فى العلوم التطبيقية و الآداب و ندرت الكتب فى قسم العموميات فى مكتبة كليتى التجارة و الحقوق حيث يميل ميزان

المجموعات نحو القطاعات التى تمثل التخصصات الموضوعية فى هذه الكليات كما يلى :

أ. فى مكتبة كلية التجارة تركزت المجموعات فى العلوم الإجتماعية و التطبيقية ، على حين مثلت الأعمال العامة و الآداب نسبة (٠,٠٦%) من الكتب بها.

ب. تركزت الكتب فى مكتبة كلية الحقوق فى القطاع الخاص بالعلوم الإجتماعية و الديانات نظرا لوجود عدد كبير من الكتب فى الشريعة الإسلامية ، على حين مثلت الكتب فى العموميات و التاريخ و التراجم نسبة (٠,٠٣%) من الكتب بها.

ج. فى مكتبة كلية الآداب و التربية وزعت الكتب على جميع القطاعات نظرا لتنوع الأقسام العلمية التى تدرس هذه التخصصات و لكن بنسب مختلفة وفقا لظروف كل كلية.

يتضح مما سبق تدنى نسبة وجود الكتب فى القطاعات الموضوعية التى لا تدخل فى صميم تخصص الكليات محل الدراسة ، و يعود ذلك للسياسة المتبعة فى الإختيار و التزويد بها حيث تميل لجان الإختيار لإقتناء المجموعات المتخصصة حتى أن مكتبة كلية الحقوق لا توجد بهاكتب ترفيهية على الإطلاق و لو على سبيل الإهداء كما

تندر نسبة وجود هذه النوعية من الكتب و إقتصر على الأدب و الدين الإسلامى فقط، و بذلك فقد إختل ميزان المجموعات قليلا فى المكتبات محل الدراسة بعدما ركزت فى سياستها للإقتناء على الدور التعليمى و البحثى فقط و أهملت الدور التثقيفى لها تجاه المستفيدين منها.

هذا و قد كان من الصعب فى مكتبتى كليتى الآداب و التربية فصل الكتب التى تهدف للترفيه عن تلك التى تخدم تخصصات الكلية المختلفة نظرا لتشعب الأقسام بكل منها و للإحتياجات المتنوعة للدراسة فى كل قسم و خاصة فى كلية التربية ، أما فى كلية الآداب فإن إحتياجات بعض الأقسام تخرج قليلا عن الإطار العام للدراسة بها فقسم الجغرافيا تحتاج الدراسة به للكتب فى الفلك و علوم الأرض و المياه و الأشجار و تخطيط المساحات ، كما أن قسم المكتبات تحتاج الدراسة فيه للكتب فى الطباعة و النشر و الكتابة ...إلى جانب المجموعات فى الحاسب الآلى و الإحصاء حيث تحتاجها معظم الأقسام فى الكلية ، و قسم الآثار يحتاج لكتب فى العمارة و النحت فى العصور القديمة و الوسطى ...

و قد تبين من دراسة الإتجاهات الموضوعية للكتب فى المكتبات محل الدراسة حيث تتضخم أعداد الكتب التى

تحتاجها البرامج البحثية و التعليمية فى المكتبات محل الدراسة مقارنة بأعداد الكتب التى لا تحتاجها هذه البرامج ، و مرجع ذلك لسياسة الإختيار و التزويد فى هذه المكتبات ، فهناك فى مكتبة كلية التربية ثلاث نسخ على الأقل كحد أقصى من العنوان الواحد و فى مكتبة كلية الآداب أربع نسخ كحد أقصى من العنوان الواحد ، و فى مكتبة كلية الحقوق هناك خمسً و ثمانين نسخة من العنوان الواحد كحد أقصى و كحد أدنى فى جميع المكتبات نسخة واحدة من العنوان الواحد.

٢) **الإتجاهات الموضوعية للدوريات:**

تنحصر الدوريات الموجودة بمكتبات الكليات محل الدراسة فى قطاعين عريضين هما :

أ. دوريات عامة.

ب. دوريات متخصصة و تنقسم بدورها إلى شقين :

- متخصصة فى موضوع واحد.
- متخصصة فى أكثر من موضوع.

و بدراسة الإتجاهات الموضوعية للدوريات وجد أنها تميل نحو التخصصات التى تخدم المقررات البحثية و الدراسية للكليات محل الدراسة ، على حين ينعدم وجود الدوريات العامة فى مكتبتى كلية التربية و الآداب و ندر وجودها فى مكتبتى كليتى

التجارة و الحقوق، و يعود ذلك للسياسة المتبعة فى الإختيـــار و التزويد فى جميع المكتبات محل الدراسة و التى تميل للتخصـص أكثرمن ميلها لإشباع الجانب التثقيفى الترفيهى للمستفيد.

أ. **الدوريات العامة:**

تصدرت مكتبة كليت التجارة جميع المكتبات محـــل الدراسة فى إهتمامها بالجانب التثقيفى الترفيهى لروادها ، فإقتنت ثمانى دوريات فى مجالات طبية و سياسية و دينية إلى جــــانب إقتناءها للجرائد اليومية الرسمية الثلاث الأهـــرام و الأخبـــار و الجمهورية ، على حين أن مكتبة كلية الحقوق لم تزد إشـتراكاتها عن الجرائد الرسمية الثلاث فيما عدا ذلـــك فـــهو عبـــارة عـــن إهداءات و تبادل مع جهات إصدارها ، كما خلت مكتبتى كليتـــى الآداب و التربية من أى دورية عامة على الرغـــم مـــن أهميـــة إقتناء أى مكتبة جامعية جريدتين يوميتين على الأقل ، إلى جانب الصحيفة المحلية الصادرة عن المحافظة التى توجد بها الجامعـــة إن وجدت ،إلى جانب إشتراكها فى عدد من الدوريـــات العامـــة التى تمثل ألوانا مختلفة من الموضوعات.

ب. **الدوريات المتخصصة:**

إرتفعت أعداد الدوريات المتخصصة فـــى مجـــال موضوعى واحد فى المكتبات محل الدراسة فيما عدا مكتبة كليـــة

الحقوق حيث إرتفع بها عدد الدوريات المتخصصة فى أكثر من موضوع واحد .

تعود هذه الإعداد لأن الغالبية العظمى من الدوريات فى أكثر من تخصص هى عبارة عن إهداءات من جامعات مصرية أو عربية أو من مؤسسات مهتمة بالمجال ، و يرتبط هذا بعدم حرص هذه المكتبات على إقتناء الدوريات بصفة منتظمة لعوائق الحصول عليها.

أما الدوريات ذات التخصص الواحد فلم تغط كافة التخصصات الموضوعية للكليات التى تقتنيها بحيث كان هناك إختلال فى التوازن الموضوعى للدوريات فى جميع المكتبات محل الدراسة ، فحظيت بعض التخصصات بعدد كبير من الدوريات فى قسم اللغة الإنجليزية فى كلية الآداب و قسم الإقتصاد فى مكتبة كلية التجارة ، على حين كان نصيب بعض الأقسام دورية واحدة فقط و أحيانا لاوجود للدوريات كما فى العديد من التخصصات بكلية الحقوق.

مما سبق يتضح قلة أعداد الدوريات فى بعض تخصصات هذه المكتبات حتى أنه لا توجد أى دوريات فى بعض هذه التخصصات و يعود هذا لسياسة الإختيار و التزويد المتبعة فى المكتبات محل الدراسة و التى تتضافر مع الميزانية

المخصصة لشراء الدوريات فى هذه المكتبات و التى تدخل فـــى ميزانية شراء الكتب ، و يعود إرتفاع اعداد الدوريات فى جميـــع تخصصات مكتبة كلية التجارة إلى تخصيص جزء ثـــابت مـــن الميزانية لشراء الدوريات المتخصصة .

مجمل القول أن المجموعـــات الحاليـــة فـــى جميـــع المكتبات محل الدراسة قد دفعت بالعديد من المستفيدين من هـــذه المكتبات إلى مكتبات أخرى ، و كان ذلك سببا رئيسيا فى تدنـــى مستوى الإفادة مما تقدم من خدمات.

الفصل الثانى

التزويد و الإختيار

أو لا الإختيار :

الإختيار فى المكتبة هو لإنتقاء ما يلبى إحتياجات المستفيدين منها و يحقق أهدافها فى ضوء الإمكانيات و الموارد المتاحة لها ، هذا و يقوم الإختيار فى المكتبات محل الدراسة على:

١. التخصصات العلمية الدقيقة و العامة للباحثين و أعضاء هيئة التدريس و خاصة من يشتركون فى الشراء للأقسام.
٢. إهمال إحتياجات طلاب المرحلة الجامعية الأولى فى مكتبتى كلية الآداب و التربية حيث لا تشترى أى كتب دراسية رغم أنه قد ورد فى محضر لجنة المكتبات الجامعية المنعقدة يوم الأحد الموافق ١٩٩٢/٤/١٩م :" أن تشترى مكتبات الكليات فى حدود (٥ %) من عدد الطلاب المسموح لهم بالإستعارة فى كل مرحلة كحد أقصى و بحد أدنى (٥) نسخ لكل كتاب دراسى مقرر من بند دعم الكتاب الجامعى وفقا للأسعار المحددة من الجامعة بعد موافقة مجلس الكلية ."
٣. تقوم مكتبة كلية الحقوق بشراء نسخ من كل الكتب الدراسية المقررة على الطلاب و خمس عشرة نسخة من كل المؤلفات الصادرة عن هيئة التدريس بالكلية من غير الكتب

الدراسية وفقا لقرار لجنة المكتبة الصادرة يوم ١٩٩٠/١٢/٨م.

٤. أوصت لجنة المكتبات الجامعية المنعقدة يوم الأحد الموافق ١٩٩٢/٤/٩م فى بند (د) من الموضوع الثالث بها:" تزويد جميع مكتبات الجامعة بنسختين كحد أدنى من الكتب البحثية " ، كما ورد فى لائحة مكتبات الجامعة البند (٣ب) من الباب الأول منها :"أن تقتنى مكتبة كل كلية الكتب و المراجع و الدوريات المتخصصة التى تتناول أنواع الدراسة و الأبحاث بها" ، و لا يطبق من ذلك إلا ما تراه لجنة الإختيار المشكلة كل عام مناسب و من هنا تنشأ الفجوة بين :

أ. المكتبة و إحتياجات طلاب المرحلة الجامعية الأولى .

ب. المكتبة و إحتياجات العديد من أعضاء هيئة التدريس و الباحثين ممن لا يشتركون فى لجنة الإختيار.

ج. المكتبة و إحتياجات الباحثون من الخارج حيث لا ممثل لهم فى لجنة الإختيار.

<u>مسئولية الإختيار:</u>

تقع مسئولية الإختيار بالدرجة الأولى على قسم التزويد بالمكتبة حيث يعهد إليه التعرف على الإهتمامات الموضوعية للمستفيدين بكافة فئاتهم ، ثم إستغلال ذلك و تطويعه

لتوجيه سياسة الإقتناء بالمكتبة بأعداد تمثل هــذه الإهتمامــات و تنظيم هذه المقترحات و مراجعتها على الوجــود بــالفعل فــى المكتبة لإستبعاد المكرر منها مع تقديم كافة المعلومات المتعلقــة بالناشرين و المواد لمن يهمه الأمر من المستفيدين بغض النظــر عن فئاتهم ، أى أن الإختيار هو مسؤلية مشتركة بين أخصــائى التزويد بالمكتبة و أعضاء هيئة التدريس و البــاحثين و طــلاب المرحلة الجامعية الأولى و موظفى الكلية أيضا و بنــاء علــى آراءهم يتم إختيار المجموعة المنتقاة للمكتبة .

أما فى المكتبات محل الدراسة فإن مسئولية الإختيــار تقع على اللجنة المشكلة من قبل الكلية للقيام بذلك و تتكون من :

١. ممثل عن المكتبة و عادة ما يساهم بدرجة محــدودة جــدا تقترب من اللاوجود فى كثير من الأحيان .
٢. ممثلين عن أعضاء هيئة التدريس و معاونيــهم ، و فــى بعض الأحيان ينوب معاونو هيئة التدريس عنهم ، و بذلــك فأنه لا وجود للفئات التالية :

أ. طلاب المرحلة الجامعية الأولى .

ب. الباحثون من الخارج.

ج. آراء جميع هيئة التدريس و معاونوهم ممن لم يشتركو فــى لجنة الإختيار مما يجعل ميزان المجموعات بهذه المكتبات

يميل نحو بعض التخصصات الدقيقة بـــها علـــى حســـاب بعضها الآخر ، و من ثم يدفع بالعديد من المستفيدين مـــن هذه المكتبات إلى مكتبات أخرى ، و فى بعض الأحيـــان يساهم رأى أو آخر فى إختيار بعض المجموعـــات فـــى مكتبات الجامعة رغم عدم أهميتها للعديد من المســـتفيدين كما حدث عند الموافقة على تزويد كل من مكتبات الكليات فى الجامعة بنسخة من قاموس المصطلحات المكتبية لمعده محمود محمد سالم يوم الأربعاء الموافـــق ١٩٩٣/٣/٣١م رغم أن هذا القاموس لا يفيـــد ســـوى طـــلاب المرحلـــة الجامعية الأولى بقسم المكتبات فقط .

لعب قصور سياسة الإختيار المتبعة فى المكتبات محل الدراسة دورا فى تدنى مستوى الخدمات المقدمة بـــهذه المكتبات ، فكان فشل هذه السياسة سببا فى إحجام العديد عـــن التردد عليها إقتناعا منهم بعدم جدوى الذهاب بعـــد تجـــارب باءت كلها بالفشل بعدما إتجهت سياسة الإختيار فـــى بعـــض المكتبات لعدم إقتناء الكتب الدراســـية ، كمـــا خلـــت معظـــم المكتبات من أى كتب تثقيفية أو ترفيهية بعدما أصبح الإختيار هو مسئولية اللجنة المشكلة لذلك و التى تخضـــع إختياراتـــها أحيانا لعوامل خاصة لا تلبى كافـــة الإحتياجـــات المتنوعـــة

لجمهور المستفيدين مما يدفعهم للمكتبات الأخرى خاصة من أعضاء هيئة التدريس و الباحثين و مما يدفع بطلاب المرحلة الجامعية الأولى لمحاولة تلبية هذه الإحتياجات بطرق عدة كتصوير أو شراء الكتب الدراسية التى قد يعجز بعضهم عنه

و على ذلك تحتاج هذه المكتبات إلى :

١. تشكيل للجان الإختيار تتكون من ممثلين عن أعضاء هيئة التدريس بكافة الأقسام يتحملون أمانة الإختيار فى كافة التخصصات الدقيقة لأقسامهم مراعين فى ذلك إهتمامات طلاب المرحلة الجامعية الأولى و الباحثين.
٢. الإهتمام بالجانب الترفيهى و التثقيفى لجمهور المستفيدين بدلا من الإتجاه الذى تحذوه هذه المكتبات نحو التخصص دون مراعاة الإحتياجات الترفيهية للمستفيدين و خاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى.

أدوات الإختيار:

تنقسم أدوات الإختيار فى المكتبات إلى:

١) الأدوات غير المطبوعة: وهى تعتمد على فحص الأوعية و الإنتقاء من المعارض و مقترحات القراء بمعنى أن يقوم مسئول الإختيار بالنزول لأماكن عرض و بيع الأوعية و فحصها ليختار من بينها ما يناسب لإحتياجات مكتبته.

٢) الأدوات المطبوعة:و تضم كتالوجات الناشرين و إعلاناتهم و الببليوجرافيات العامة و المختارة و نقد الكتب في الصحف و الدوريات .

هذا و يمثل الإعتماد على أى الوسائل السابقة بصورة أساسية خطأ كبيرا يترتب عليه وجود فجوات واسعة في المجموعات المقتناة ، و إن كان هذا هو الموجود بالفعل في مكتبات الكليات محل الدراسة حيث :

١. يمثل معرض القاهرة الدولى للكتاب المصدر الرئيسى و الأول للإختيار بنسبة (٩٩%) وتقترب من (٩٩،٥%) فى بعض هذه المكتبات كما فى مكتبتى كلية الآداب و التربية .
٢. تعتمد مكتبتا كلية التجارة و الحقوق على شراء الكتب و المذكرات الدراسية للطلاب من دور النشر الموجودة بمدينة طنطا أو من المكتبات التى تتولى توزيعها بالمدينة.
٣. فى النادر من الأحيان تقوم بعض الأقسام العلمية بالكليات بشراء إحتياجاتها الضرورية من المكتبات و دور النشر الموجودة بمدينتى القاهرة و الأسكندرية كما فى كلية الآداب ، و عادة ما يتم ذلك فى حالة عدم توافرميزانية كافية أيام المعرض أو لعدم تواجدها خلال فترة المعرض أو لأن دعم الميزانية قد ورد بعد إنتهاء المعرض.

لهذا فمن الأهمية تعميما للفــائدة أن تتنــوع الأدوات التى تعتمد عليها سياسة الإختيار فى المكتبات محل الدراسة ، لأن ذلك يتح الفرصة لتوسيع دائرة الإختيار و من ثــم فــى زيادة إحتمالات تلبية معظم الإحتياجات التى مــن شــأنه أن تؤثر بالإيجاب فى زيادة معدلات الإقبال على المكتبة ، و مــن ثم زيادة معدلات الإفادة من خدماتها.

ثانيا التزويد :

يعتمد التزويد على خمس طرق هى الشراء و التبادل و الإيداع و الإستهداء و الإهداء و فيما يلى تفصيللذلـــك فـــى المكتبات محل الدراسة :

الشراء:

يعد الشراء هو الركيزة الأساسية للإقتنـــاء فـــى جميـــع المكتبات محل الدراسة ، حيث يمثل (٩٩%) ، و يفـــوق هـــذه النسبة فى مكتبة كلية التربية حيـــث تقـــوم المكتبـــات بشـــراء إحتياجاتها من الميزانية السنوية المخصصة لذلك مضافـــا إليـــها دعم الميزانية و الذى يأتى من الجامعة لمكتبة ، و المتبقى مـــن ذلك يدخل فى الميزانية السنوية للكلية ككل فى نهاية السنة المالية ، و لذلك فإن هناك أشكالا كاملة من الأوعية تعتمد على الشـــراء فقط فى هذه المكتبات .

ففى مكتبة كلية التربية تعتمد الدوريات العربيـــة و الأجنبيـــة و الكتب العربية على الشراء فقط ، على حين فـــى مكتبـــة كليـــة التجارة تعتمد الدوريات الأجنبية و الكتب العربيـــة و الأجنبيـــة على الشراء فقط ، و فى مكتبة كلية الآداب تعتمـــد الدوريـــات العربية و الأجنبية و الكتب العربية على الشراء فقط ، أما فـــى

مكتبة كلية الحقوق فتعتمد الدوريات الأجنبية و الكتب العربيـــة و الأجنبية على الشراء فقط .

على حين تزاوج هذه المكتبات بين الشراء و بعض من طـــرق التزويد الأخرى فى إقتناء الكتـــب و الدوريـــات ، و إن كـــان إعتمادها الأساسى يكون على الشراء مقارنة بنســب إعتمادهـــا على الطرق الأخرى للإقتناء و التى لا تزيد عـــن خمســـة فـــى المائة و هى الكتب الأجنبية فى مكتبة كلية التربية ، و الدوريـــات العربية و الكتب العربية و الإجنبية فى مكتبة كلية التجـــارة ، و الدوريات العربية و الكتب الأجنبيـــة بمكتبـــة كليـــة الآداب ، و الدوريات و الكتب العربية بمكتبة كلية الحقوق.

<u>الإهداء و الإستهداء و الإيداع :</u>

يوجد الإهداء فى المكتبات محل الدراســـة بصـــورة محدودة جدا بالنسبة للكتب و الدوريات و الرسائل الجامعيـــة ، و عادة ما تنحصر جهات الإهداء فى :

أ. أصحاب المؤلفات العلمية .

ب. المؤسسات و الهيئات التى تصدر هذه المطبوعات .

ج. مقتنيات بعض الأساتذة.

و يكون ذلك بمبادرة جهة الإهداء على أن تخضع المواد المهداة للإجراءات الواردة في محضر لجنة المكتبات بالجامعة و المنعقدة فى يوم ١٩٩٢/٦/١م كما يلى :

أ. أن يتم فحصها بحضور إثنيين من أخصائى الوثائق و المكتبات (و يقصد هنا بأخصائى من تم تسكينه للعمل كمكتبى بغض النظر عن مؤهلاته) مع إثبات ذلك فى محضر رسمى للفحص.

ب. أن يدخل المحضر لجنة المكتبة بالكلية لتقييم الأسعار إن لم تتواجد على المواد المهداة أو ترد محددة من جهة الإهداء لتتم الموافقة على ذلك ، هذا و قد جاء فى محضر المكتبات الجامعية المنعقدة يوم الأحد الموافق ١٩٩٢/٤/١٩م أن يحضر الفحص أحد الأساتذة المتخصصون فى المادة العلمية لما تم إهداؤه و ذلك فيما يخص الكتب و الدوريات فقط ، أما الرسائل فإنها تودع كمصوغ للتعيين فى الكلية أو عند منح أحد طلاب البحث درجة الماجستير أو الدكتوراة ، و فيما يلى تفصيل لذلك :

إهداء و إيداع الرسائل الجامعية :

١. إهداء الرسائل ينحصر فى الفئات التى أهـــدت رســـائلها لمكتبات الجامعة سواء كانوا افرادا أو هيئات ، و هم جميعـــا لا ينتمون لهذه الكليات بأى صلة سوى نفس التخصص عادة

٢. أما الإيداع فينحصر فى أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم و الباحثين المسجلين لدرجات علمية بهذه الكليـــات ، حيـــث يودعون نسخة على الأقل من الرسالة فى المكتبة مقابل منـــح الرجة العلمية لهم أو مصوغ للتعيين فى الكلية ، و إن كـــانت مكتبة كلية الحقوق تطلب ثلاثين نسخة من الرسالة الممنوحـــة بها ، إلى جانب إستهداؤها لنسخ من أبحاث نظام الدبلومـــات المتبع بها . هذا و بالقرار رقم (٣٢) الصادر عن عمادة كلية الحقوق بتاريخ ١٩٩١/١٠/١٦م تقرر أن تقوم المكتبة بإهداء نسخة من كل رسالة دكتوراة تناقش بالكلية لأعضـــاء هيئـــة التدريس بها.

إهداء الكتب:

يحتل معدل إهداء الكتب المرتبة الثانية بجميع المكتبـــات محـــل الدراسة حيث تلقت جميعها إهداءات خلال فـــترة الدراســـة ، و كانت الغالبية العظمى من هذه الإهداءات من جهات أجنبيـــة أو تتبع جهات أجنبية .

الإهداءات من المكتبات محل الدراسة :

لم تهد جميع المكتبات محل الدراسة اى كتب لجـهات أخرى فيما عدا كلية الحقوق التى قامت بإهداء بعـض الكتـب الدراسية القديمة بها و تقدر بعدد (٢٤٠١) كتابا .

إهداء الدوريات :

تمثل الدوريات أكبر نسبة من المواد التى يتم إهداؤهـا للمكتبات محل الدراسة ، و فى الغالب ما تكون من منشـورات جهات إهداء التى إنحصرت فى :

أ. بعض الجامعات العربية .

ب. بعض الكليات المناظرة و ذات التخصصات الشبيهة .

ج. بعض الهيئات و المؤسسات المهتمة بأحد التخصصـات أو ما شابهها، سواء على المستوى العربى أو المحلى فيمـا عدا دورية كلية الآداب بجامعة القاهرة حيث يتم الإشتراك فيها بالكلية المناظرة بالجامعة .

التبادل :

لا تعتمد عليه جميع المكتبات محل الدراسة ، و لكنه يوجد علـى نطاق ضيق و حدود للغاية فى بعضها حيث تقوم مكتبـة كليـة الحقوق بتبادل الرسائل الجامعية الممنوحة فى الكلية مع الرسـائل

الممنوحة فى كليات مناظرة كما يحدث أحيانا فى مكتبة كلية التجارة .

خلاصة القول:

١. يعد الشراء الوسيلة الأولى للإقتناء فى جميع المكتبات .
٢. يلعب الإهداء و الأستهداء و التبادل دورا ثانويا فى هذه المكتبات مما كان لذلك من أثر سيء على الخدمات المقدمة بمكتبات الكليات محل الدراسة ، بحيث عجزت المجموعات فيها عن تلبية كافة إحتياجات المستفيدين منها فى ظل هذا الكم الهائل من المعرفة و التخصصات الموضوعية المتنوعة و الميزانية المحدودة المخصصة لها و الإرتفاع الهائل فى أسعار الأوعية و مشكلات توفير العملة الأجنبية عن شراء كل ما يلبى هذه الإحتياجات .
٣. عجزت المكتبات محل الدراسة عن توفير الوسائل البديلة فى السياسة المتبعة للتزويد بها و التى تتيح لها حل المشكلات التى تواجهها مما دفع المستفيدين منها و خاصة من أعضاء هيئة التدريس و الباحثين إلى اللجوء لمكتبات أخرى تتيح و توفر ما يحتاجون إليه .

وقد عجزت هذه المكتبات عن إتاحة الخدمة لهم بالصورة التى يطلبونها مما كان لذلك من أثر سيء أدى لتدهور مستوى الخدمات المتاحة بهذه المكتبات .

و على ذلك تحتاج هذه المكتبات إلى وضع سياسة محكمة تتيح لها تبادل ما لا تحتاجه من مواد بأخرى يحتاجها الباحثون ، و على سبيل المثال يتكدس مخزن مكتبة كلية التجارة بالكتب الدراسية التى يمكن تبادلها مع مكتبات أخرى مناظرة ببعض المواد التى تخدم المستفيدين منها خاصة بعدما تبين تردد جميع أعضاء هيئة التدريس و الباحثون فى هذه المكتبات على مكتبات أخرى بعدما عجزت مكتبة الكلية عن تلبية هذه الإحتياجات .

ولا سبيل أمام هذه المكتبات لتلافى ثغرات السياسة الحالية المتبعة فى التزويد سوى التنسيق بين المكتبات المختلفة المناظرة فى التخصص عن طريق شبكة للمكتبات الجامعية يمكن من خلالها تلبية الإحتياجات المتنوعة للمستفيدين بعدما عجزت هذه المكتبات عن ذلك .

الفصل الثالث

تنظيم المجموعات و حفظها

أولا العمليات الفنية:

المكتبة بلا عمليات فنية كبلد بـــلا خريطـــة تحـــدد معالمه ، فلا قيمة لأى مكتبة تخلو من أى من أشكال العمليـــات الفنية المختلفة ، حيث تتولى الإعداد و التجهيز للإوعية تمـــهيدا لعرضها على جمهور المستفيدين .

هذا و تشمل العمليات الفنية الإعداد للفـــهارس علـــى إختلاف أنواعها و أشكالها و نظم التصنيف المختلفة و ما تعـــده المكتبة من كشافات و مستخلصات ...، و من هنا جاء إهتمام كـل المؤسسات و الجمعيات المكتبية بذلك من حيث الإهتمام بتوفـــير المساعدة الفعالة و ذات التأثير الإيجابى عـــن كيفيـــة إســـتخدام المكتبة و تقديم المساعدات اللازمة للوصول لأماكن وجود المواد و المعلومات التى تحتويها لخدمة أغراض الدراســـة و البحـــث العلمى ، مع توفير و تنظيم المجموعات من الكتب و المواد غير الكتب لكى تخدم المكتبة المستفيدين منها.

و قد وجد أن المكتبات محل الدراسة تتبـــع الفهرســـة وفق موجز القواعد الأنجلو أمريكية فـــى طبعتـــها الثانيـــة ، و التصنيف وفق خطة ديوى العشرى فى طبعتـــه (١٨) و قوائـــم الرفوف ، و يختلف ذلك من مكتبة لأخرى فى المكتبات العينة.

و تبين من دراسة الوضع فى جميع المكتبات العينة أنها جميعا تعانى قصورا فى إسلوب أداء العمليات الفنية المتبع حيث لا تفهرس و لا تصنف الرسائل الجامعية و الدوريات و المواد المرجعية فى جميع المكتبات ، كما أن الفهارس فى حالة وجودها لا تحقق الهدف منها كرابط بين المستفيد و الوعاء بعدما إفتقدت الإكتمال و الحداثة و الإعداد الجيد للبطاقات و الدقة فى صفها ووجود أى مصطلحات تربط بين الأوعية و إهتمامات المستفيدين خاصة حديثى العهد منهم بالحياة الأكاديمية كطلاب المرحلة الجامعية الأولى ، حيث أن الوصول المباشر للأوعية لابد و أن يهيء له بفهارس جيدة تساعد على ذلك .

و قد وردت العمليات الفنية فى مواضع عدة فى لائحة مكتبات جامعة طنطا كما يلى :

- فى مادة (٤) منها " أن من إختصاصات قسم مكتبات الكليات بإدارة المكتبات بالجامعة إعداد فهرس موحد للدوريات و فهارس موحدة للمكتبات و معاونة مكتبات الكليات فى مراجعة و تنسيق بطاقات الفهارس و طبعها مع جمع بيانات الدوريات فى مكتبات الجامعة و مراجعتها و دراسة النظم المتبعة فى تصنيف المكتبات و تحديد النظام الذى يسير وفقه تصنيف المقتنيات ."

- في مادة (٢) من الباب الخامس " يتم تصنيف كتب المكتبة و موادها طبقا لنظام ديوى المعدل مع تنظيم المواد بما يمكن من الإنتفاع بها فى أقصر وقت و بأقل جهد و يعتمد ذلك على خطة واضحة المعالم و مسجلة على أن يكون بالمكتبة فهرس بطاقى منظم لجميع المواد يشمل البطاقات بالمؤلف و العنوان و الموضوع و فهرس يمثل الكتب على الرفوف للإستعانة به فى عمليات الجرد على أن ترسل كل مكتبة نسخا من البطاقات الرئيسية بهدف إعداد الفهرس الموحد ."
- و قد وردت كل المواد السابقة فى اللائحة المعدلة التى جارى العمل بها بداية من العام الجامع ١٩٩٦/٩٥م تحت البنود التالية : مادة (٤) الباب الثانى ، و مادة (٥) ، و بند (ب) من المادة (٦) من الباب الرابع ، بند (١) من مادة (٥) من الباب الخامس ،كما ورد فى مادة (٤) منها متابعة ما يصدر من النظم الحديثة فى أعمال الفهرسة الوصفية و الموضوعية ، فى نفس الوقت الذى لا توجد فيه أى فهارس موضوعية بالمكتبات محل الدراسة .

وقد ظهرت الفهارس المحسبة فى مكتبة كلية الآداب ن و إن كان وجودها فى باقى المكتبات العينة ما زال غير مكتمل رغم أنها توفر الوقت و الجهد للمستفيد و للمكتبة فى

نفس الوقت ، كما أنها تسهل إعداد البطاقات الإضافية للوعاء بأقل مجهود و تكلفة و تقلل من الوقت المستغرق فى البحث ،و يمكن بسهولة التحكم فى مخرجاته إلى جانب أنه يوفر تكلفة الصيانة الدورية للفهارس البطاقية و يسهم فى إعداد فهرس موحد يساعد فى تحديد المواد بغض النظر عن شكلها أو مكان تواجدها سواء تحت المؤلف أو العنوان أو الموضوع ، بحيث يعطى بيانات ببليوجرافية كاملة عن جميع المقتنيات بالمكتبة .

و يمكن لهذه المكتبات عن طريق شبكة المكتبات الجامعية مركزة العمليات الفنية فى كل مجال فتفهرس الدورية أو الكتاب على سبيل المثال مرة واحدة .

ثانيا تسجل و حفظ و أمن المجموعات :

(١) تسجيل المجموعات :

يتم تسجيل كافة أشكال المجموعات فى المكتبات محل الدراسة فيما يسم بسجلات العهدة ، و هى عبارة عن سجلات دفترية كبيرة الحجم تستخدم لتسجيل الأوعية بمجرد ورودها للمكتبة و قبلما تجرى لها العمليات الفنية كخطوة لإثبات مالكية المكتبة لها.

يدون فى هذه السجلات البيانات التالية عن كل وعـــاء غالبا : المؤلف و العنوان و العناوين الأخرى و بيانات الطبعة و النشر و المجلدات و الصفحات و الأجزاء و مصدر الحصـــول عليها و الثمن و تاريخ ورودهـــا للمكتبـــة مـــع خانـــة تـــترك للملاحظات يدون بها ما تم إسقاطه من العهدة .

يضبط هذا السجل الرصيد و يساعد فى التعرف علـــى أوجه القصور و الثغرات فى سياسة الإقتناء بالمكتبة ، كما أنـــه يسهل الجرد و ضبط العهدة ، لهذا فإن هذه السجلات تقسم وفقـــا لشكل الوعاء أو لغته فى المكتبات محل الدراسة كما يلى :

- سجلات للكتب العربية.
- سجلات للكتب الأجنبية.
- سجلات للدوريات العربية.
- سجلات للدوريات الأجنبية.
- سجلات للرسائل الجامعية.

بحيث تدون الأوعية فى كل من هذه السجلات وفقا لتسلســـل ورودها للمكتبة ، و تدون الدورية الواحدة أكثر من مرة وفقـــا لتسلسل ورود أعدادها ، كما يدون العنوان الواحد أكثر مـــن مرة بعدد نسخه ، و تدون أجزائه و كأن كلا منـــها عنوانـــا مستقلا ، و من هنا كانت الصعوبة فى الحصر الدقيق لعناوين

الكتب العربية و الأجنبية في هذه المكتبات نظرا لضخامتـــــها فكانت أعداد العناوين تقريبية .

(٢) حفظ المجموعات :

المجموعات فى المكتبات محل الدراسة غير منظمة ، و ذلك لأن العاملون بها يتركون عملية إرجاع الأوعيـــــة علـــى الأرفف للمستفيدين مما يسهم بدور كبير فى الإخـــــلال بالنظـــام العام للمكتبة ، هذا إلى جانب عدم وجود الفهارس الكاملة و عـــدم إلمام العاملين بالموجود على الأرفف منها .

و قد تبين صعوبة الإفادة من الكثـــير مـــن الأوعيـــة الموجودة بالمكتبات محل الدراسة إما لعدم وجود المطلوب منـــها فى المكتبة أو لعدم تنظيمها وعشوائية ترتيبها و عدم وجـــود أداة منظمة و دقيقة للتعريف بها، أو لأنها قديمة و معلوماتـــها غـــير مستخدمة أو لسلسلة طويلة من الإجراءات التى تســـبق الإفـــادة منها، و قد إنعكس هذا بالسلب على الخدمات المقدمة فـــى هـــذه المكتبات حيث قلت نسبة الإفادة منها و درجة فاعليتها.

و بناء على ذلك فعلى المكتبات محل الدراسة مراعـــاة ما يلى :

١. الإهتمام بتنظيم الأوعية المختلفة بـــها و توفـــير الأدوات المناسبة لذلك من فهارس...

٢. إتاحة الأوعية التى يحتاجها المستفيدين من كتب و دوريات ، مع توفير كافة الرسائل الجامعية فى مجال كل كلية بالتبادل مع هذه الكليات .
٣. إيداع خمس نسخ من كل كتاب دراسى لأحد الأساتذة مجانا فى المكتبة كالإلزام و مساعدة للطلاب و مساهمة فى تزويد المكتبة من ناحية أخرى.
٤. سد النقص فى ميزانية الدوريات عن طريق خصم نسبة (١%) من مرتب أعضاء هيئة التدريس ، و يكون ذلك إجبارى و يعطى لصاحبه حق الإطلاع و مراقبة الشراء و الإختيار لما يريد من دوريات .

<u>(٣) أمن و صيانة المجموعات:</u>

يقصد بأمن المجموعات حمايتها من أى أخطار تتهددها سواء كانت بشرية كالسرقة أو التمزيق أو التلف ...، أو أخطار طبيعية كمياه الأمطار و الرطوبة و ضوء الشمس القوى ، أو أخطار ناتجة عن الإهمال كالحريق الناتج عن الماس أو التدخين أو العرق الناتج عن الصرف الصحى ...

هذا و يعد أمن المجموعات مسئولية جماعية للعاملين بالمكتبة مشاركة مع المستفيدين على إعتبار أن المجموعات هى

الأداة الرئيسية للعمل و الإفادة بالمكتبة ، و فيما يلى تفصيل لذلك فى المكتبات محل الدراسة :

١) **الأخطار البشرية التى تهدد المجموعات:**

جميع الضوابط التى تحكم ذلك فى المكتبات محل الدراسة ما زالت بدائية و تأخذ صورة مراقب القاعة الذى يخلق جوا عدائيا بين المكتبة و المستفيدين منها لأنه يضعهم تحت المراقبة و دوره يقتصر فقط على مراقبة حركة الدخول و الخروج دون أى دور إيجابى فى حماية المجموعات من التمزق و هى فى أيدى المستفيدين .

٢) **الأخطار الطبيعية :**

تهدد الأخطار الطبيعية و المتمثلة فى سوء التهوية و الرطوبة جميع المكتبات محل الدراسة خاصة مخازن المجموعات فى مكتبة كلية التجارة على وجه الخصوص.

٣) **الأخطار الناتجة عن الإهمال:**

جميع المكتبات محل الدراسة بها طفايات حريق فقط كاجراء أمنى ، و على ذلك فإن مجموعات المكتبات محل الدراسة فى غير مأمن من كل هذه الأخطار التى يمكن و أن تصيبها بالضرر فى أى وقت حيث أن لذلك أثر سىء فى نفوس بعض المستفيدين خاصة من جمهور المطلعين داخل اقاعة . لأن

إحساسهم بأنهم مراقبون يقلل من درجة تركيزهم فيما يقرأون ، كما أن المستفيد عندما يجد الأوعية سليمة و فى حالة جيدة سيزيد هذا من ثقته فى التعامل مع الوعاء بدلا من إحجامه عن الإفادة منه لخشيته من إتهامه بالإهمال فى التعامل مع الوعاء و ما قد يترتب بناء على ذلك .

لهذا فلابد من مراعاة ما يلى :

١. إستبدال مراقب القاعة بصورته السيئة الموجودة حاليا بطرق ووسائل أحدث و أفضل لا تقلل من حجم الثقة المتبادلة بين المستفيد و المكتبة و العكس ، و ذلك بالإعتماد على الكاميرات التليفزيونية ، أو تطوير الصورة الحالية لمراقب القاعة فيؤدى عمله دون أن يشعر المستفيد بأنه مراقب.

٢. الإستعانة بأجهزة التكييف لضبط معدلات الرطوبة فيها صيفا و شتاء خاصة و أن هذه الأجهزة موجودة فى العديد من الأقسام العلمية و بعض الجهات الإدارية بالكليات محل الدراسة.

٣. تزويد المكتبات بأجهزة إنذار لتنبيه كل من العاملين و المستفيدين معا بأى خطر عند وقوعها ، و من ثم يمكنهم

الإستعداد لمواجهة مثل هذه المواقف المحتملة الحدوث فـــى أى وقت كالحرائق .

٤. العدد الموجود فى المكتبات محل الدراسة مـــن طفايـــات للحرائق غير كافى و لا متكافىء مع حجم المكتبات و لا عـــدد القاعات فى كل منها ، هذا إلى جانب أن العديد من العـــاملين و المستفيدين يجهلون كيفية التعامل معها وقـــت حـــدوث أى خطر ، كما أنها مهملة و قديمة و لا يسهل الوصول إليها فـــى بعض هذه المكتبات.

٥. أهمية حماية المجموعات من الأخطار البشرية الناتجة عن سوء الإستعمال و كثرته ، فتجرى عمليات الصيانة الدوريـــة للمجموعات بصفة منتظمة خاصة للأعداد المسلسلة منها .

وقد وردت الصيانة فى لائحة مكتبـــات جامعـــة طنطا فى المواضع التالية :

- الباب السابع مادة (٢٣) بند (١) من لائحة مكتبات جامعـــة طنطا :" بأن تجمع أعداد المجلات التى تخدم نوع الدراســـة بالكلية فى مجلدات سنوية أو نصف ســـنوية حســب خطـــة المكتبة و تشطب من دفتر الدوريات لتضـــاف إلـــى دفـــتر اليومية حسب ما تقضى به التعليمات و تعامل بعد تجليدهـــا معاملة المراجع ."

- المادة (٢) بند (ج) من اللائحة المعدلة لمكتبة كليـة الآداب و التى تم إقرارهـا بتـاريخ ١٩٩٤/١٢/٢٥م :"بـأن مـن إختصاصات لجنة المكتبة بالكلية بحث توزيـع الإعتمـادات المخصصة للمكتبة بالميزانيـة علـى الأقسـام العلميـة و تجهيزات المكتبة و صيانة الكتب."

هذا و تؤخذ بعض المآخذ على النظام المتبـع فـى الصيانة بالمكتبات محل الدراسة نوجز أبرزها فيما يلى :

١. هناك العديد من الكتب فى المكتبات محل الدراسـة فـى حاجة للترميم العاجل فالأوراق ممزقة و الأغلفة منفصلـة و مهلهلة من كثرة الإستخدام.
٢. لم يطبق نص اللائحة السابق الإشارة إليه فى إثنتين مـن المكتبات محل الدراسة ، فبعض الدوريات فى مكتبـة كليـة الحقوق و كل دوريات مكتبة كلية الآداب غير مجلدة.

لهذا فلابد من مراعاة ما يلى :

أ. أن تبدأ عمليات الصيانة قبل وضع الأوعية الجديدة علـى الأرفف بحيث تجلد بعد فهرستها و تصنيفها مباشرة.
ب. إرشاد و توعية المستفيدين إلى كيفية التعامل السـليم مـع الوعاء و خاصة الأوعية الضخمة كالرسائل الجامعيـة و الأوعية المرجعية و المواد القديمة و التراثية .

ج. حماية الأوعية من أكوام الأتربة و المخلفات الأخرى التى تتكدس عليها فى بعض المكتبات محل الدراسة.

وذلك لأن هذه العوامل تؤثر فى مدى إفادة المستفيدين من الخدمات المقدمة لتأثير ذلك السلبى فى حالات الإهمال و الإغفال ، و لتأثيرها الإيجابى فى حالات الإهتمام و الصيانة و أمن الأوعية ، و على طبيعة العلاقة ما بين المستفيد و الوعاء ، ففى حالات الإيجاب تعد من العوامل المشجعة و المحفزة للإقبال على المكتبة ، و فى حالات السلب تعد من العوامل المنفرة من المكتبة.

الباب الثالث

الخدمات

الفصل الأول
الإرشاد و التوجيه و التدريب

تعد المكتبة مصدرا رئيسيا للتعلم و مقـــرا لينـــابيع المعرفة و خلاصة الفكر الإنسانى ، حيث تمثل حلقة الوصل بين الجوانب المختلفة للمعرفة و تقدم المفتاح لحل ما يواجه المســتفيد من مشكلات ،كما تتيح التحديث المستمر لمعارفه.

هذا و ينبع الدور التعليمى للمكتبة من خلال:

١. ما توفره للمستفيدين منها من برامج متنوعة للإرشــــاد و التوجيه و التوعية.
٢. ما يبذله بعض العاملين في هذا الشأن من جهود ، علـــى إعتبار أن توفير عناصر الجذب لـــها مســـؤلية أولـــى لـــهم بالدعاية و الترويج لما تقدم و لما تنوى أن تقدم من خدمـــات لتصل لأكبر عدد ممكن من جمهور المستفيدين منها خاصـــة و أن المستفيد يحتاج فى بداية تردده على المكتبة لمن يرشــده و يعاونه فى الوصول لما يريد منها.

لهذا فقد أوصت منظمة اليونسكو بإدخـــال برامـــج تتضمن تعليم طرق إستخدام المكتبة و التعـــامل مـــع أوعيـــة المعلومات بهدف توفير وقت و جهد القارئ ، حيث أن القراء لا يتساوون فى طريقة تعاملهم مع المكتبـــة و علـــى ســـبيل المثال :

أ. هناك العديد منهم لا يعرف كيف يستخدم الفهارس أو يبحث فى الببليوجرافيات.

ب. هناك العديد منهم يبحث تحت أى تقسيم لديوى عن ما يريد من أوعية ...

أهمية البرامج الإرشادية:

تكمن أهمية هذه البرامج فى أنها:

١. تعتبر من أكثر الطرق تأثيرا على جمهور المستفيدين المحتملين من غير المترددين على المكتبة فى تعريفهم بما يقدم لهم من خدمات ، و من ثم يمكنهم الإفادة منها.

٢. تزود المستفيد بمهارة الإستخدام الوظيفى لأوعية المعلومات بالمكتبة ، و من ثم تزوده بالقدرة على التوجه المباشر لما يحتاجه فى حل مشكلات حياته الطارئة.

٣. تساعد على الإفادة من كافة الأوعية الموجودة فى المكتبة بصفة مستمرة ، حيث أن طلب المساعدة من العاملين لا يكون متاحا فى كل الأوقات مما يجعل العديد من المواد فى المكتبة مجهولة لجمهور المستفيدين.

٤. تعفى بعض المستفيدين ذوى الطبيعة النفسية الخاصة ممن يفضلون البحث بأنفسهم عما يريدون دون مساعدة من الحرج الذى يجدونه عند طلب العون من المكتبة.

٥. تحقق الرضاء النفسى للمستفيد لنجاحه فى الحصول على ما يريد دون عون من أحد و تزيد من فرصته فى الوصول لما يريد و التعرف على ما لا يريد.

٦. توفر من وقت العاملين فى المكتبة فى الرد على أسئلة المستفيدين الروتينية المتكررة و المتشابهة بعدما توصل المستفيدون لكيفية الوصول لما يريدون بأنفسهم.

٧. تخلق جوا من الثقة المتبادلة بين المستفيد و المكتبة و موظفيها.

أهداف البرامج الإرشادية:

لتحقيق أهداف البرامج الإرشادية ينبغى الحرص على تنفيذها بدقة و بصورة منظمة حتى تحقق أعلى إفادة منها ، و من هذه الأهداف:

١. تعريف المستفيد الجديد بالمكتبة لأن جهل المستفيد بها يعد من أهم أسباب إعاقة إفادته منها.

٢. تزويد المستفيد بالمهارة و الخبرة فى الوصول و التعامل مع أوعية المعلومات الموجودة فى المكتبة على إختلاف أشكالها و فئاتها مما يدعم علاقة المستفيد بالمكتبة و موظفيها.

٣. تطوير قدرات المستفيد خارج نطاق المقررات الدراسية و البحثية بحيث يصبحو منتجين وفيعطون خلاصة خبرتهم فـــى التعامل مع المكتبة لغيرهم من المستفيدين الآخرين.

أنماط و طرق تقديم خدمة الإرشاد و التوجيه :

تأخذ الخدمة الأنماط التالية:

أولا نمط يقدم داخل برنامج دراسى:

يقدم هذا النمط للمستفيد فى إطار مقرر دراسى معين ، و عادة ما يقدم لطلاب المرحلة الجامعيـــة الأولـــى و لطـــلاب الدراسات العليا أحيانا و يأخذ أحد إتجاهين :

١. إجبارى كمادة مستقلة داخل المنهج الدراسى يلزم الطـــلاب بدراستها و يؤدى أولا الطلاب فيه إمتحان.و من المفضـــل أن يكون هذا البرنامج شرط للتخرج لأنه سيكون محل إهتمـــــام لجميع طلاب المرحلة الجامعية الأولى على الإطلاق ، أمـــا فى حالة عدم إشتراط الحصول عليه كأحد مصوغات التخرج فقد يهمله الطلاب و يعتبرونه عبئا عليهم و من ثم لا يحقـــق الهدف منه ، فالطلاب لا يـــهتمون عـــادة إلا بمـــا يرتبـــط بمقررات و مناهج دراسية ترتبط بالنجاح و الرسوب كأعمال السنة مثلا.

٢. إختياري يحق لطلاب المرحلة الجامعية الأولـــى إختيـــار دراستها من عدمه و من ثم لا يؤدون فيها إمتحان.

هذا و يفضل الإتجاه الأول لضمان الجدية و الفـــائدة معا ، فيعطى طلاب المرحلة الجامعية الأولى مقررا دراســيا كمادة رسوب و نجاح في الفرقة الأولـــى بالكليـــة ، بحيـــث يتراوح ما بين (١-٦) ساعات في الإسبوع فيما يصل إلـــى (٢٠) ساعة و لا يقل عن (١٢) ساعة في الفصل الدراســـى الواحد.

<u>ثانيا:</u>نمط يقدم خارج البرنامج الدراسى:

يقدم للمستفيد بغض النظر عن فئته سواء كـــان طـــالب مرحلة جامعية أولى أو طالب دراسات عليـــا أو عضـــو هيئـــة تدريس أو موظف أو من غير هؤلاء ، و من أشكال هذا النمط :

١) **<u>اللوحات :</u>** و هى أما إرشادية أو إعلانية :

أ. اللوحات الإرشادية : و تضعها المكتبة لإرشـــاد الـــرواد لكيفية الإفادة من مجموعاتـــها و خدماتـــها مثـــال كيفيـــة إستخدام الفهارس و أنواعها و الإفادة من الخدمات التـــى تقدمها.

ب. اللوحات الإعلانية : و هى لوحات موجهة تهدف لإعـــلام المستفيد بشئ ما كأحدث ما وصـــل إلـــى المكتبـــة مـــن

مجموعات ، أو ما تنوى عقده من مؤتمرات أو مسـابقات أو ندوات أو عرض لأهم ما حدث بالكلية أو المكتبـة أو على الساحة العامة ككل.

و هذه اللوحات دائما معلوماتها فى تغير مستمر و تحـوى كل ما هو جديد و حديث ، و من المهم أن تكون بـالقرب مـن المدخل الرئيسى للمكتبة أو فى مكان يراه جميع المترددين عليـها ، و بهدف إعلامهم بها دون سعى من جانبهم.

٢) **المطبوعات:** و تأخذ الأشكال التالية:

أ. دليل المكتبة : و هو عبارة عن دليل تعده المكتبة ليعـرض تنظيمها مع تركيز خاص على ما تقدم من خدمات ، و من الممكن أن يضم ساعات فتح المكتبة و العـاملين فيـها و مهام كل منهم ، لهذا فهو بمثابة مرشد للمستفيدين منها.

ب. نشرة المكتبة : و هى عبارة عن نشرة تصدرها المكتبـة و تبين سياستها و لوائحها و نظم إسـتخدامها ، و تصـدر بصفة دورية منتظمة حاملة كل تغير فـى المكتبـة مـع البيانات الببليوجرافية الكاملة لكل ما يستجد مـن أوعيـة جديدة بها، و تهدف لتوصيل المعلومات المتعلقة بمجـالات إهتمام المستفيدين لأكبر عدد ممكن منهم.

ج. **التقرير السنوى للمكتبة:** و يتضمن إنجـــازات و أنشــطة المكتبة فى خلال عام كـــامل ، و يراعـــى فيــه ســـهولة الإسلوب و الشمول و ذلك لتيسير قراءته.

٣) المعارض:

و تقام عادة إما فى المكان المخصص لها بالمكتبة أو فـــى مدخلها أو بالقرب منها، و قد تعـــرض الخدمـــات أو تقـدم إرشادات عامة أو أوعية المعلومات على إختلاف فئاتـــها ، و لابد من توفير عناصر الجذب فى هذه المعارض سواء مـــن حيث مضمونه أو مظهره ، بحيث تتغير المعروضــــات مــن وقت لآخر حتـــى تلفـت الأنظـار إليـــه أو يتغـير تنظيـم المعروضات به كأضعف الإيمان .

٤) المواد السمعية و البصرية:

و تستخدم فى تعلم إستخدام المكتبة سواء عن طريـــق شـرائط الكاسيت أو الفيديو أو الأفلام أو الدوائر التليفزيونية المغلقة..

و من مزايا هذا الشكل أنه يوفر من وقـــت العـاملين و يتيـح للمستفيد فرصة التعرف على إستخدام المكتبة أكثر من مرة فـــى نفس اليوم أو فى أى وقت يريد ، و على المكتبة توفير ميزانيـــة شراء الأجهزة و مكان وضعها بحيث لا تقل سعته عـــن مائـــة

شخصا ، و يعين مسئول عنها لإتاحة فرصة تعليم إستعمال هـذه الأجهزة أو تشغيلها لمن يريد في أى وقت.

٥) الجولات الموجهة:

و يقوم بها مجموعة من المستفيدين بمصاحبة أحـد العـاملين بالمكتبة لتعريفهم بها و تعليمهم كيفية الإفـادة منـها ، و قـد تكون مجرد مرور عابر أو زيارات متأنية مصحوبة ببعـض الوسائل الإرشادية كالمحاضرات أو الأدلة ، و فـي العـادة توجه للطلبة المستجدين فى بداية العام الدراسى.

و يؤخذ على هذا النمط أنه يوجه للطلاب قبـل إدراك أهميـة المكتبة بالنسبة لهم ، لهذا يفضل عليها الشكلان التاليان:

١. **التعليم الفردى:**

و فيه تكون العلاقة مباشرة بين مستفيد ما أو عدد ضئيل مـن المستفيدين و المكتبة شرط أن يكون المكتبى مستعدا للمعاونة فى كافة الأوقات ، و فى نفس الوقت متفهم لإحتياجات المسـتفيد و يكون لدى الطالب وعى بالحاجة للتعليم فيسعى لطلب المعاونة.

٢. **التعليم بالمثل:**

و يعتمد على قيام المكتبى بالإستخدام الفعلى و الإفـادة مـن المكتبة أمام المستفيد الذى يحاكيه مرة أخرى.

٦) اللقاءات:

تتمثل فى إعطاء عدد من المحاضرات لمجموع من المستفيدين بحيث تتراوح ما بين (١-٨) محاضرة للمستفيد ، و من أشكالها المحاضرات الموجهة و الندوات...

هذا ومن المهم أن تزاوج بجولة مثلا لأنها بمفردها عرضة للنسيان ، على ألا يتجاوز عدد الحاضرين حد معين ، وعلى أن يعطوا موجزا مطبوعا يرجع إليه عند الحاجة مع تطبيق عملى على كيفية إستخدام المكتبة فى البحث عن شىء ما بهدف معرفة أثر هذه المحاضرات على درجة إفادة المستفيد من المكتبة.

إختيار النمط المناسب لإرشاد و توجيه و تدريب المستفيدين:

على المكتبة إختيار الشكل المناسب الذى يتكافأ مع الأهذاف المرجو تحقيقها و ذلك بوضع النقاط التالية فى الإعتبار:

١. أعداد المستفيدين من كل فئة سواء أعضاء هيئة التدريس أو الباحثون أو طلاب المرحلة الجامعية الأولى أو آخرون...
٢. الأوعية على إختلاف فئاتها و الطريقة المتبعة فى تنظيمها بالمكتبة.
٣. المحتوى الموضوعى للأوعية من كل فئة.
٤. أعداد العاملين بالمكتبة و مهاراتهم المكتبية.

٥. الوقت المتاح للعاملين لتأدية هذه الخدمة.
٦. طبيعة الخدمات المقدمة بالمكتبة.

هذا و من المهم عدم تطبيق النمط المختار و كأنه شيء مسلم به ، بل يجب و أن يخضع للتطوير و التعديل كل فترة بصفة دورية مراعاة للتغيرات التى تطرأ على المكتبة و المستفيدين منها و العاملين بها و لكى تحقق المكتبة أهدافها بإيجابية ، و يمكن للمستفيدين تلبية كافة إحتياجاتهم بأنفسهم من المكتبة خاصة أن الكثير منهم عادة ما تعتمد على الخبرات السابقة سواء للزملاء أو للأساتذة ، و من ثم تؤخذ إنطباعات متراكمة على خبرات سابقة سواء كانت سلبية أو إيجابية.

مضمون البرامج الإرشادية:

يتوقف نجاح هذه البرامج على الصلة بين مضمونها الموضوعى و الأهداف التى تسعى المكتبة لتحقيقها ، و ليست هناك من أهداف للمكتبة سوى تلبية إحتياجات المستفيدين ، لهذا فمن الضرورى أن تتضمن هذه البرامج المكتبية من حيث المدخلات و التجهيزات ثم المخرجات بحيث تغطى النقاط التالية:

١. أهمية المكتبة و أهدافها و آداب إرتيادها وواجبات القارىء و حقوقه و نظام العمل بها ...

٢. العاملون بها و مهام كل منهم و مقر وجوده بالمكتبة.
٣. أوعية المعلومات الموجودة على إختلاف فئاتها و الإطـــار الموضوعى الذى تدور حوله.
٤. الطرق المتبعة فى تنظيم الأوعية بالمكتبة ، مع الحديـــث عن كل منها و خاصة تلك التـــى يتعـــامل معـــها المســـتفيد كالفهارس مثلا ، حيث يتعرف على الأنواع الموجودة منـــها بالمكتبة و كيفية إستخدامها ثم كيفية حصوله علـــى الوعـــاء الذى يريده و هل يتجه للأرفف أم للمكتبى مثلا.
٥. الخدمات التى تقدمها المكتبة و شروط الإفادة من كل منـــها ثم طرق الإفادة منها بعد ذلك .

المستفيدون من البرامج الإرشادية :

تقدم لجميع المستفيدين من المكتبة سواء مـــن داخـــل الكلية أو من خارجها فعليون أو محتملون و خاصة الفعليـــون ، لأن من شأن هذه البرامج أن ترفع نسبة الوعى لديهم و من ثـــم نسبة الإفادة و بذلك تقدم الخدمة للفئات التالية:

أ. أعضاء هيئة التدريس.
ب. طلاب الدراسات العليا.
ج. طلاب المرحلة الجامعية الأولى.
د. الموظفين.

٥. الفئات من الخارج.

و على وجه الأخص لأعضاء هيئة التدريس و الطـــلاب ، لأن نجاح هذه البرامج و جدواها يخلق جسرا من التعاون فيما بينـهما ، و يعد طريقا لتعليم الطلاب هذه الـــبرامج و زيـــادة قابليتـــهم للتعامل معها و افادة من موارد المكتبة خاصـــة مـــع سياســـة التوسع فى قبول الطلاب و الذى أتاح الفرصة للعديد مـــن ذوى الإمكانيات المحدودة فى الإلتحـــاق بالجامعـــات ممـــن تؤهلـــهم قدراتهم لذلك.

تكون هذه البرامج أكثر فاعلية إذا ما تيقن المستفيدون على إختلاف فئاتهم أن إستعمالهم و إفادتهم من المكتبة يتطلـــب بعض الإرشادات التى يتعلمونـــها مـــن خـــلال هـــذه الـــبرامج الإرشادية ، و من ثم يقبلون عليها بدافع رفع مستوى الإفادة مـــن المكتبة.

مسئولية تقديم البرامج الإرشادية:

يتولى تقديم هذه البرامج من لديه الإدراك التام بالمكتبـــة ، و المهارة الكافية فى نقل صوتها للمستفيدين ، و لـــن يكـــون هناك أفضل من المكتبى المهنى المؤهل للتدريـــس لأنـــه أولـــى العاملين بتعليم إستعمال المكتبة و الإفادة منها و أول من يسيفسر منه المستفيدون الجدد.

أوقات تقديم البرامج الإرشادية:

إختيار التوقيت المناسب لتقديم الخدمة يعد عنصرا فعالا لنجاحها ، لهذا فمن الأهمية عند تحديده مراعاة النقاط التالية :

١. مدى إستعداد المستفيدين لتلقى هذه البرامج.
٢. مدى إستعداد المكتبة لتقديمها من حيث وفرة الأدوات و المكان .
٣. مدى إستعداد المكتبى لتقديمها من حيث المهارات و التأهيل.

و تفاعل هذه العناصر معا و إمتزاجها يعد عنصرا رئيسيا لنجاح الخدمة و تحقيق الهدف منها ، و على ذلك فإن أنسب الأوقات لتعليم هذه البرامج عندما يكون المستفيد فى حاجة لإستعمال المكتبة ، حيث سيكون لديه الدافع القوى للتعرف على الأوعية الموجودة و التى تلبى إحتياجاته.

و يؤخذ على التوقيت المقترح ما يلى :

١. لن يطلب تعلم هذه البرامج إلا المستفيدين الفعليين فقط.
٢. يمنع الحرج العديد من المستفيدين الفعليين من سؤال المكتبى ، و أحيانا قد يتركون المكتبة دون إفادة .
٣. بعض المستفيدين ياجأون للزملاء ، و من ثم تتأثر إنطباعاتهم عن المكتبة بإنطباع هؤلاء الذى قد يكون سلبيا.

٤. ستفقد المكتبة جذب نسبة من المستفيدين المحتملين للمكتبة كمستفيدين فعليين.

لهذا يفضل تحديد أوقات محددة لتقديم خدمة الإرشاد ، لأنه ربما يدفع الفضول البعض لحضور بعض هذه البرامج ، و من ثم يؤثر ذلك فى تغيير نظرتهم للمكتبة و تظفر المكتبة بمستفيد جديد ، على أن يراعى فئة المستفيد كما يلى :

١. تكون هذه البرامج بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس عند التعيين فى الكلية إذا ما كان من غير معاونى هيئة التدريس.
٢. الباحثون أفضل وقت لتعليمهم عند بداية التسجيل للدرجات العلمية التى يرغبون الحصول عليها ، وفى حالة الباحث الممتد الذى سجل للتمهيدى مثلا و ينوى التسجيل لدرجات أخرى يكفى حصوله عليها مرة واحدة على أن يكون هذا من متطلبات إنهاء إجراءات التسجيل و الحصول على المؤهل.
٣. يعتبر بداية العام الدراسى هو أفضل وقت لتعليم طلاب المرحلة الجامعية الأولى كيفية إستخدام المكتبة و الإفادة من أنشطتها المختلفة و ما تقدم من خدمات ، و يفضل أن ترتبط هذه البرامج مثلا بإستخراج الكارنيه أو بأعمال السنة فى إحدى المواد المقررة على طلاب هذه الفرق.

و بإستعراض لأنماط تقديم الخدمة فى المكتبات محل الدراسة تبين أنه لا يوجد أى شكل من أشكال تقديم الخدمة فى هذه المكتبات بإستثناء بعض الإعلانات التى تعلق للمستفيدين خارج المكتبة للإشارة لوجود كتاب دراسى معين أو لتحديد أيام الإعارة الخارجية لكل فرقة أو قسم أو الإرشاد لمكان وجود الأوعية ككل فى قطاع موضوعى معين دون تحديد للوعاء أو الإشارة لمكان وجود شكل ما من الأوعية و فى الغالب ما يتم ذلك و الموظف قابع فى مكانه .

و قد أكدت إجابات عينة المستفيدين على الإستبيان ذلك حيث تبين أن :

١. يرضى جملة أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم عن مستوى تقديم خدمة الإرشاد و التوجيه المقدمة بمكتبة كليتهم ، و يعود هذا لتميز هذه الفئة وفق الحدود المتاحة للإرشاد فى كل مكتبة.
٢. يرى الباحثون من الخارج تدنى مستوى تقديم خدمة الإرشاد و التوجيه و تقاعس العاملين فى المكتبات عن تقديمها بشكل أفضل.
٣. تشكو الغالبية العظمى من الطلاب من تدنى مستوى تقديم الخدمة و تهاون العاملين فى أداء أدوارهم بالمكتبة رغم أن

المقياس الحقيقى لأداء المكتبة ينبغى أن يقاس بمستوى أداءها للطلاب .

تبين مما سبق أن ما ينفق على المكتبة من مبالغ طائلة لا يتناسب مع قدر إفادة المستفيدون من المكتبة ، إلى جانب أنه يعد إشارة لضعف الدور الذى تؤديه المكتبة فى الحرم الجامعى ، فالغالبية العظمى من إجابات المستفيدين على الإستبيان لا ترضى عن إسلوب المكتبة فى تقديم الخدمة ، فلا توجد لوحات إرشادية إطلاقا فى بعض المكتبات ، و فى بعضها الآخر تقتصر هذه اللوحات على المطالبة بحفظ الهدوء .

و قد طالب المستفيدون من أعضاء هيئة التدريس أهمية الإجابة الفورية على إستفسارتهم لأن خير التعلم ما إحتاج إليه المتعلم ، إلى جانب الإستعانة باللوحات الإرشادية على أن توضع فى مكان واضح و تكون منظمة و منسقة فى إخراجها مع وجود محاضرات لتحسين مستوى أداء المكتبة على أن يتولاها موظف من المكتبة ، و فضل العديد منهم عدم التقيد بوقت معين لتقديم الخدمة فقد لا يجدون فراغا لحضور مثل هذه البرامج فى مواعيدها المحددة من قبل المكتبة.

فضــل البــاحثون المحــاضرات الإســبوعية لكافــة المترددين على المكتبة ثم طبع خلاصـــة هــذه المحــاضرات و توزيعها على جمهور المستفيدين الآخرين بالمكتبــة ، و فضــل بعضهم الآخر وجود اللوحات الإرشادية التى توضع فى مدخــل المكتبة و ترشد لكافة ما يمكن أن يسأل عنــه المســتفيد ، إلــى جانب اللقاءات الدورية معهم خاصة فى بداية العــام الدراســى إضافة لنشرات و أدلة تبين كيفية إستخدام المكتبة .

على حين لم يتفق طلاب المرحلة الجامعية الأولى علــى نمط محدد يفضلونه لتقديم الخدمة فى جميـــع المكتبــات محــل الدراسة . فقد تباينت إجاباتهم ما بيـــن اللوحــات الإرشــادية و الأدوات المطبوعة و المحاضرات و الجولات و أسرة المكتبــة و جماعة أصدقاء المكتبة .

مجمل القول أن إجابات المستفيدين من مختلف الفئــات قد إقتصرت على الأنماط التقليدية لتقديم الخدمة و خلت مــن أى من الأنماط المستحدثة كالإعتمــاد علــى الوســائل الســمعية و البصرية مثلا و يعود ذلك إلى وجود حاجز نفسيا بين المستفيد و هذه المواد خوفا من إتلافها أو الفشل فى إستعمالها أو التفـــاعل معها ، هذا فى نفس الوقت الذى يوجد فيه بالمكتبـــة المركزيـــة شريطان لتعلم إستخدام المكتبة بصفة عامة حيث توجد بها قاعــة

للعرض و إن كانت إمكانية الإفادة منهما مازالت قاصرة لعـــدة أسباب هى :

١. بعد المكتبة المركزية عن مقار الكليات محل الدراسة .
٢. القاعة المخصصة للعرض صغيرة و ضيقة مقارنة بأعداد المستفيدين من كل كلية ، كما أن تقسيمهم على مجموعـــات سيستغرق وقتا طويلا جدا.
٣. لا توجد أجهزة عرض فى جميع المكتبات محل الدراسة ، و من ثم تنعدم حتى فرصة إستعارة هذه المـــواد للإطـلاع عليها داخل كل مكتبة.
٤. الشريطان يتناولا تعلم إستخدام المكتبة بصفة عامة و لذلك يقل تأثيرهما على جمهور المستفيدين عنه لو كانـــا معـدان خصيصا للمكتبة التى سيتعامل معها المستفيد مباشرة.

النمط المقترح للإرشاد بالمكتبات محل الدراسة:

ينبغى أن يختلف النمط المقدم من خدمة الإرشـــاد و التوجيه و التدريب بإختلاف فئة المستفيد و ذلـــك حتـــى يوجـــه النمط المناسب للمستفيد المناسب كما يلى :

١. أعضاء هيئة التدريس:

أ. اللوحات الإرشادية كأساس موجود فى المكتبة.

ب. الإرشاد الفردى المصحوب بالأدوات المطبوعة كالنشرات و الكتيبات و الأدلة التى تعرف بالمكتبة ، على أن توضع فى مكان ظاهر لمن يريد و يصحب ذلك بجولة فى المكتبة بمصاحبة المكتبى ، و ذلك لأن عضو هيئة التدريس ليس فى حاجة للإلتزام بحضور محاضرة وربما خلا وقته من فرصة لذلك .

٢. الباحثون:

أ. اللوحات الإرشادية.

ب. المحاضرات المصحوبة ببعض الأدوات المطبوعة كالنشرات و الأدلة و الكتيبات عن المكتبة و كيفية الإفادة منها بما فى ذلك جولة فى المكتبة.

٣. طلاب المرحلة الجامعية الأولى:

أ. اللوحات الإرشادية.

ب. يقسم الطلاب الجدد إلى مجموعات أو تعقد معهم لقاءات يقوم بها المكتبى المهنى تحت إشراف أحد أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم ضمانا لإلتزام الطلاب مع توزيع كتيبات أو أدلة أو نشرات عن إستخدام المكتبة يعقب ذلك بجولة فى المكتبة على أن يكلف عضو هيئة التدريس أو أحد معاونيه الطلاب بما يضمن قياس إستيعابهم لهذا اللقاء

و إفادتهم من المكتبة دون معاونة ، و بذلك تضمن الكليـــة أن جميع طلاب المرحلة الجامعية الأولى المقيدين بها قـــد تكونت لديهم خلفية عن مكتبتها فقد يشجع ذلـــك بعضـــهم على التردد عليها خاصة بعـــد ذيـــوع و إنتشـــار نظـــام المذكرات الدراسية التى تغنى الغالبية العظمى من الطلاب عن الذهاب للمكتبة.

و ختاما فإن من أفضل طرق الدعاية للمكتبة هـــو رضاء أكبر عدد من المستفيدين عن مستوى الخدمات المقدمـــة فيها أن الإتصالات الغير رسمية بين المستفيدين على إختـــلاف فئاتهم ما زالت تشغل حيزا يفوق أى محاضرة أو كتيب أو جولة فى المكتبة.

الفصل الثانى

الإطلاع الداخلى

يعد الإطلاع من أقدم و أول أشكال الخدمات المعروفة و المقدمة لجمهور المترددين على المكتبات ، فعلى مر الزمان و مع ظهور المكتبات كان من حق المستفيد الإطلاع على ما تحويه من أوعية أيا كانت أشكالها بداية من الألواح و نهاية بالأقراص المليزرة بغض النظر عن أى شروط أو قيود مفروضة على جماعة المطلعين.

هذا و الإطلاع لم يختلف فى جوهره الآن عن ما سبق ، فجميع ما طرأ عليه من إختلافات فى إسلوب التقديم كان نتاج طبيعى لما طرأ على المكتبات من تطور، و على ذلك فتطور شكل و إسلوب أداء و تقديم الخدمة الآن ما هو إلا جزء من تطور المكتبات ككل فى العصر الحديث ، فالإطلاع الآن و سابقا ما هو إلا حق جمهور المستفيدين من المكتبة فى الإطلاع على ما بها من أوعية فى داخل نطاقها وفقا للشروط التى تحددها لذلك.

أهمية الإطلاع الداخلى:

تكمن أهمية الإطلاع لجمهور المستفيدين فى أنه :

١. يحافظ على الوعاء داخل المكتبة و من ثم تتاح فرصة الإفادة منه لأكبر عدد من المستفيدين لكل الوقت.

٢. يمكن من الإفادة من المواد التى لا يسمح بإعارتها للخارج كالرسائل الجامعية و الأوعية المرجعية و النسخ الوحيدة و الأعمال النادرة لجمهور المستفيدين...

٣. يتيح الفرصة أمام من ليس لهم حق الإعارة الخارجية بالمكتبة فى الإفادة من كل مقتنياتها.

٤. يحمى الأوعية من الأخطار التى قد تهددها بالخارج كالتلف أو الفقد.

٥. يضمن الإفادة من الوعاء لكل الوقت فالمطلع لن يمزح فى أثناء جلوسه فى المكتبة حتى و إن كان لديه الإستعداد لذلك ، فقبلما يفكر فى الإنشغال بأى شىء عن القراءة سيعيد الوعاء و يغادر المكتبة أو سمنه المكتبى أو بعض القراء المحيطين به ذلك ، على حين أن وجود الوعاء معه خارج المكتبة و ما يتخلل ذلك من ممارسته أنشطة حياته اليومية بصورة طبيعية يعطل الإفادة منه فى هذه الأثناء سواء للمستعير أو لغيره.

٦. يسمح بتزجية وقت الفراغ فيما يفيد خاصة بالنسبة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى فى أوقات ما قبل و ما بعد المحاضرات و فى أثناء العطلات.

٧. يتيح الفرصة لجمهور المترددين على المكتبة للبقاء مدة أطول بها و من ثم الفرصة للتعرف عليها من حيث

المجموعات و العاملين و الأنشطة و الخدمات المقدمـــة ، و بالتالى رسم صورة واضحة للمكتبة فى ذهن القارىء يمكـن إستغلالها فى تصميم و تطوير مستوى الأداء بالمكتبة لصـالح جمهور المستفيدين منها.

أهداف الإطلاع الداخلى:

يهدف الإطلاع الداخلى إلى:

١. إتاحة الفرصة أمام من ليس لهم حق الإعـارة الخارجيـة للإفادة من المكتبة.
٢. إتاحة الفرصة للإفادة من المواد الممنوع إعارتها لخارج و المحافظة عليها من التلف أو الفقد.

مكان تقديم الإطلاع الداخلى:

لابد من وجود مكان مناسب لكى يقدم و يفيـد منـه المستفيدون ، على أن يؤثث و يجـهز و تراعـى فيـه بعـض المواصفات التى تجعله مهيأ للقراءة و الإطـلاع و مـن هـذه المتطلبات :

١. أن يكون بعيدا عن مصادر الضوضاء المتعددة كالأصوات الناجمة عن إستخدام الآلات و الأجهزة أو تحريك الأثـاث أو الصادرة عن العـاملين أو المسـتفيدين أو الأصـوات مـن الخارج.

٢. أن يكون جيد التهوية بعيدا عن الرطوبة و الجفاف.
٣. أن يكون جيد الإضاءة الطبيعية و الصناعية.
٤. أن يكون مؤثث بالأثاث المريح المتنوع المتناسب مع جمهور مستخدميه و المتفق مع ما نصت عليه المعايير.
٥. أن يتناسب جملة عدد الأثاث الموجود مع أعداد جمهور المستفيدين الفعليين و المحتملين من المكتبة ، بحيث يسع خمسة و عشرين فى المائة من جملتهم إن لم يكن بالمكتبة قاعة للمناقشات أو المؤتمرات أو من كل فئة خمسة و عشرون فى المائة من جملة طلاب المرحلة الجامعية الأولى ، و خمسة و ثلاثون فى المائة من جملة الباحثين ، و خمسة و سبعون فى المائة من جملة أعضاء هيئة التدريس ، و ثلاثون فى المائة من أى قراء آخرين.
٦. أن يكون قريبا من مكتب أخصائى الخدمة المرجعية.
٧. أن يكون قريبا من مكان وجود الكشافات و الفهارس و الببليوجرافيات ...

و فيما يلى إيضاح لحال تقديم خدمة الإطلاع الداخلى فى المكتبات محل الدراسة :

تعانى جميع **قاعات الإطلاع** فى المكتبات محل الدراسة من :

١. تفتقد الهدوء بسبب:

أ. الضوضاء الصادرة عن الموظفات بالمكتبة.

ب. تؤدى جميع العمليات المكتبية فى نفس قاعات الإطلاع.

ج. ضيق المساحة و تكدس المستفيدين بها فلا تسع عشرة فى المائة من مستفيدى المكتبة.

د. الأصوات الصادرة عن تحريك الأثاث و حركة المستفيدين.

٢. سوء التهوية و إرتفاع الرطوبة.

٣. عدم كفاية الإضاءة الصناعية و الطبيعية و سوء توزيعها.

٤. الأثاث من مقاعد و مناضد غير مريح و متأرجح و غيرمصفوف بنظام و لا متجانس فى أحجامه و أشكاله بإستثناء مكتبة كلية الآداب مؤخرا.

٥. عدم كفاية الموجود من مقاعد و مناضد للإعداد الفعلية للمستفيدين حتى أن الكثير منهم يدخل المكتبة و يغادرها لعدم وجود مكان له.

٦. ضيق المساحة المخصصة للباحثين و أعضاء هيئة التدريس.

٧. بعد المجموعات عن طلاب المرحلة الجامعية الأولى .

٨. لا توجد وسيلة للتعريف بالأوعية سوى الموظف الذى يجهل أحيانا ما يريد المستفيد و لا يبقى من وسيلة سوى تجول المستفيد بنفسه بين المجموعات للوصول لما يريد ، و هنا تظهر المشكلة لطلاب المرحلة الجامعية الأولة فغالبا ما يمنعون من دخول المجموعات منعا للزحام.

<u>المستفيدون من الإطلاع الداخلى فى المكتبات محل الدراسة:</u>

تتيح جميع المكتبات محل الدراسة الإطلاع لمن يريد شرط التحقق من هويته ، بحيث يتاح الإطلاع لمن يريد و خاصة أعضاء هيئة التدريس و الباحثين المقيدين بالكلية دون قيود ، أما الفئات من الخارج فبعد إبراز تحقيق الشخصية الخاص بهم إذا ما طلب منهم ، فيما عدا الرسائل التى يشترط إذن كتابى من صاحبها لإطلاع طلاب المرحلة الجامعية الأولى عليها و فى بعض الكليات الباحثون من الخارج أيضا .

على الرغم من ذلك فإن مكتبة كلية التجارة لا تسمح لطلاب المرحلة الجامعية الأولى سوى بالإطلاع على الكتب العربية فقط رغم أن لائحة مكتبة الكلية نصت فى مادة (١٣) من الباب الرابع بها على أنه " تعتبر الإستعارة الخارجية من حق

الطلاب المقيدين بالكلية منتظمين و منتسبين " بالنسبة لجميع محتويات المكتبة من كتب و دوريات بنوعيها.

أعداد المطلعين فى المكتبات محل الدراسة:

لم يكن من السهل الحصر الدقيق لمجموع المطلعين فى المكتبات محل الدراسة لإنعدام وجود الإداة الدقيقة التى تساعد على ذلك ، فلا أداة سوى السجل الخاص بالإطلاع و الذى يعانى من الإهمال فى جميع المكتبات محل الدراسة و قد تبين ما يلى :

١. لا يهتم جميع العاملين بالمكتبات محل الدراسة بسجلات الإطلاع الداخلى.
٢. يندر إهتمام المستفيدين بتدوين أسمائهم فى هذا السجل.
٣. من الصعب الإعتماد على هذه السجلات كأداة دقيقة لحصر مجموع المترددين على المكتبة.

وقد لوحظ من خلال التردد على المكتبات محل الدراسة أن هناك مستفيدا واحدا فقط من كل خمسة إلى عشرين مستفيدا تقريبا هو من يدون إسمه فى سجل الإطلاع ، لهذا فقد كان من الصعب الخروج بأى مؤشرات من هذه السجلات لأنها:

١. لا تعبر عن عدد المطلعين و المترددين الفعليين على المكتبة.

٢. لا تعبر عن طبيعة المطلع عليها لأنه فى الغالبية العظمى ما يدون إسمه فقط و إسم المادة التى يريد الإطلاع عليها بالفعل لكنه قد يجدها و قد لا يجدها و قد ينشغل بأمور أخرى فى المكتبة دون كتابة ذلك فى سجلات الإطلاع.

٣. تتفاوت درجات الإهتمام بهذه السجلات فى كل من المكتبات محل الدراسة مما يصعب معه الخروج بأى مؤشرات .

لذلك كان من الصعب الحصر الدقيق لأعداد المطلعين و مقارنتها بالعدد الفعلى و المتوقع للمترددين ، فالسجلات لا تشير لدرجة الإفادة الفعلية من الخدمة بأى من هذه المكتبات.

مسئولية تقديم خدمة الإطلاع بالمكتبات محل الدراسة:

تختلف مسئولية تقديم الخدمة من مكتبة أخرى وفقا لنظام العمل بالمكتبة سواء مخزنى أو مفتوح ، ثم وفقا لسير العمل و توزيع المسئولية فى كل منها .

مقومات تقديم خدمة الإطلاع الداخلى :

يأخذ تقديم الخدمة أحد نمطين :

١. النمط المقنن:

و فيه يقوم المطلع بالتعرف على رقم الوعاء المطلوب بالمكتبة ثم يصل إليه بنفسه أو من خلال أحد العاملين بالمكتبة ليطلع

عليه بعد ذلك ، و غالبا ما يوجد هـــذا النمـــط فـــى المكتبـــات المخزنية أو المغلقة و فى بعض المكتبات المفتوحة.

٢. النمط المباشر :

و فيه يحصل المستفيد على الوعاء المطلوب بنفسه و يوجد هـــذا النمط فى المكتبات المفتوحة ، و لابد و أن يراعى فيه ما يلى :

أ. الأوعية التى تتناسب مع إحتياجات و إهتمامات جمـــهور المستفيدين المتوقعين و الفعليين من المكتبة ، هـــذا مـــع تنظيمها بطريقة ميسرة تسهل الوصول إليها بسرعة.

ب. المكان المناسب المريح الذى تتوافر فيـــه كـــل مقومـــات الراحة و الجذب لجمهور المستفيدين من إضاءة كافيـــة و عدسات مكبرة لتيسير الإطـــلاع علـــى بعـــض المـــواد كالأوعية المرجعية و الخرائط و المخطوطـــات و توفـــير متخصصين لإرشاد و توجيه المستفيدون .

ج. مراعاة التنوع فى الأماكن و الأثاث من حيث الأشـــكال و الأجسام و الأحجام لترض جميع الإحتياجات و تتفق مـــع جميع الميول و الأذواق كما يلى :

١. وجود قاعات خاصة للإطلاع على الرســـائل و أخـــرى خاصة للإطلاع على الدوريات و ثالثة للإطلاع على الكتـــب

...، و يمكن الإستغناء عن هذا التنوع إذا ما عجزت مساحة المكتبة عن تحقيق ذلك .

٢. وجود خلوات بحثية لأعضاء هيئة التدريس و الباحثين ، و هى عبارة عن غرف دراسية فردية تتسع لشخص واحد فقط و تسمى أحيانا بالمعتكفات ، و يمكن لأحدهم أن يستغلها لحين إنتهائه من بحثه .

و قد وجد أنه فى المكتبات محل الدراسة أنهاجميعا تفتقر إلى :

أ. القاعات المناسبة للإطلاع.

ب. الخلوات البحثية فيما عدا مكتبة كلية التجارة حيث وجد بها أربع عشرة خلوة بحثية.

إجراءات تقديم الإطلاع الداخلى فى المكتبات محل الدراسة:

يخضع تقديم خدمة الإطلاع الداخلى فى المكتبات محل الدراسة لوجود العناصر التالية :

١. وجود مجموعة قواعد و شروط تحكم أداء الخدمة كبيان من له حق الإطلاع الداخلى و شروط الإطلاع و إجراءاته.

٢. وجود بعض السجلات التى تنظم تقديم الخدمة ليمكن من خلالها الإجابة على التساؤلات : من دخل المكتبة و على ماذا يريد الإطلاع ؟

وبصفة عامة يصل المستفيد للوعاء المطلوب بنفسه أو بمعاونة الموظف المختص ، و يدون بياناته في سجلات الإطلاع الداخلي إن وجدت و هذا نادرا ما يلتزم به المستفيدون ، و عند مغادرة المكتبة يعود بالوعاء لمكانه و يسترد إثبات شخصيته .

و قد ورد ذكر الإطلاع الداخلى فى اللوائح الداخلية للمكتبات محل الدراسة فى مواضع متعددة هى :

١. **فى اللائحة الداخلية لمكتبة كلية الآداب:**

أ. فى بند (٢) مادة (٦) من الباب الرابع : الأ يسمح بدخول أى كتب أو مذكرات أو أى مواد مشابهة لمواد المكتبة لقاعة المكتبة و تترك بالأمانات ."

ب. فى البند (٣) من نفس المادة " أن يتم الإلتزام بالقواعد الداخلية للمكتبة فى السلوك و الآداب الخاصة بإستخدام المكتبة و قاعات الإطلاع (عدم التدخين و عدم تناول المشروبات و عدم الشطب و التخطيط فى الكتب و عدم قراءة الجرايد و المجلات)".

ج. فى البند (٤) من نفس المادة " أن الرسائل العلمية غير المنشورة لا يتم الإطلاع عليها إلا بإذن كتابى من صاحبها

أو من عميد الكلية أو من يفوضه أو من رئيس القسم مــا لم يمض عليها عشرة سنوات ."

٢. في اللائحة الداخلية لمكتبة كلية الحقوق :

ورد في مادة (٣) من الباب الرابع أن:

أ. يتم إعداد كتابا واحدا بموجب بطاقــة المكتبــة أو بطاقــة الكلية التى تسلم للطالب عند إعادة الكتاب مرة أخرى.

ب. يمكن إستعارة أكثر من كتاب بصفة دورية داخل المكتبــة للإطلاع بعد تسليم الكتاب السابق إستعارته .

ج. يتم تسليم و تسلم الكتاب بواسطة الموظف المختص بذلــك بالمكتبة ولا يسمح للطالب بالحصول علـــى مــا يطلبــه مباشرة من الأرفف.

٣. في اللائحة الداخلية لمكتبة كلية التجارة:

أ. في مادة (١٧) :" أن تحجز أربعة كتب مـــن كـــل كتـــاب مقرر بالفرق الأربعة للإستعارة الداخلية فقط مـــع ختمـــه بخاتم لا يعار و ضبط أعداد هذه النسخ ."

ب. في مادة (٣٣) من الباب السادس أن :"يعتـــبر العـــاملون جميعا بالمكتبة قدوة لغيرهم من المترددين علـــى المكتبـــة للإطلاع من حيث إلتزام الهدوء و الوقار.

سجلات تنظيم أداء خدمة الإطلاع الداخلى :

تكمن أهمية هذه السجلات فى أنها:

١. **يمكن من خلالها** حصر أعداد المترددين علـــى المكتبـــة خلال فترة زمنية محددة.

٢. **يمكن من خلالها** حصر العناوين التى يـــزداد الطلـــب و الإقبال عليها من قبل مستفيد بعينه أو فئة بعينها منهم.

٣. **يمكن من خلالها** التعرف على إتجاهات و ميول جمـــهور المستفيدين أو فئة منهم.

٤. **يمكن إستخدامها** فى توجيه سياسة التزويد بالمكتبة.

٥. **يمكن من خلالها** التعرف على العناوين الغـير مســتخدمة بالمكتبة.

٦. يمكن من خلالها التعرف على العناوين الغـير مســتخدمة بالمكتبة.

و قد وجد أنه فى المكتبات محل الدراسة عدم وجـــود تجانس بين سجلات الإطلاع الداخلى فى حالة وجودها من حيـث طبيعة البيانات الموجودة بكل منها . حيث أن ما بها من بيانـــات لا يكفى لإعداد الإحصائيات المختلفة التى يمكن إستخدامها فـــى توجيه سياسة الإقتناء و الإستبعاد بالمكتبة .و فيما يلى تصور لما يجب أن تشتمل عليه من بيانات :

إسم الجامعة و الكلية و المكتبة و المسلسل و بيانات أخرى منها: المطلع (السنة الدراسية و الشعبة أو القسم) و الموضوع الذى يرغب فى القراءة فيه و شكل الوعاء و عنوان الوعاء أو الأوعية و المؤلف أو المؤلفون و الرقم العام و توقيع المطلع و توقيع الموظف عند الإرجاع و خانة للملاحظات .

مجمل القول أنه رغم أن الإطلاع الداخلى يعد الخدمة الأولى فى جميع المكتبات محل الدراسة لإقبالا و جذبا للمستفيدين خاصة من طلاب المرحلة الجامعية الأولى ممن ليس لهم حق الإعارة الخارجية بها إلا أنها ما زالت أيضا الأولى التى تتأثر بالظروف السئية التى تحيط بهذه المكتبات .

و بإستطلاع آراء عينة من المستفيدين من خلال إجاباتهم على الإستبيان تبين أن الغالبية العظمى منهم لا ترضى عن الإمكانيات المتاحة بالقاعات ، و على ذلك تتحص آراء جميع الفئات فى الفقاط التالية :

أ. سوء المبنى (التهوية و الإضاءة و الضوضاء و المساحة ...)

ب. سوء الأثاث (المقاعد و المناضد غير كافية و غير مريحة و غير منظمة ...)

ج. سوء إدارة و توزيع العمل.

د. سلوك بعض المستفيدين السيىء تجاه المكتبة.

كما رأت الغالبية العظمى منهم أن الإطلاع لا يغنـــى عن إستعارة المواد المموع إعارتها خـــارج المكتبـــة ، و كـــان مبررهم فى ذلك أن بعضهم يرغب فى القراءة المتأنية بـــالمنزل حيث حرية أكبر مع الكتاب و حاجاتهم لقراءة المـــادة الواحـــدة أكثر من مرة و هذا مالا يتوافر حاليا بمكتباتهم مع عدم وجـــود الوقت الكافى لدى معظمهم للقراءة فى المكتبة و ضيق الوقـــت المخصص للإطلاع فى المكتبة غالبا ، و إرتفاع تكلفة التصويـــر و كبر حجم المواد المراد الإطلاع عليها، إلى جانب أن بعـــض المواد يحتاجها المستفيد بصفة مستمرة خاصة عند إعداد أبحـــاث و بعضها قد يحتاج للترجمة أو للمقارنة العلمية فى أكـــثر مـــن مرجع معا.

خلاصة القول أن تطوير الوضـــع الحـــالى لخدمـــة الإطلاع الداخلى فى جميع المكتبات محل الدراسة لن يكـــون إلا بتضافر المكتبة و المستفيد و العاملين معا كما يلى :

أ. أن تهيىء المكتبة الجو المناسب للإطـــلاع ، و هـــذا لـــن يكون إلا بتغير جذرى للظروف الحالية فى جميع المكتبات محل الدراسة.

ب. إلتزام جمهور المطلعين بالسلوك الراقى المناسب سواء فى تعاملهم مع بعضهم البعض أو فى تعاملهم مـــع العـــاملين بالمكتبة أو الأوعية نفسها أو الأثاث الموجود فى قاعـــات الإطلاع .

ج. بذل المزيد من الجهد من العاملين بالمكتبة لضمان نجـــاح التفاعل فيما بينهم من ناحية ، و من ناحيـــة أخـــرى مـــع المستفيدين.

الفصل الثالث

الإعارة الخارجية

تعد الإعارة الخارجية هى الخدمة الوحيدة التى تقدمها المكتبة للمستفيدين منها ليمكنهم بموجبها الإفادة مما يريدون من أوعية تتيحها المكتبة لذلك فى الزمان و المكان المناسبين لهم ووفقا لشروط محددة بينهما مسبقا.

- **شروط تقديم الخدمة:**

يحتاج تقديم الخدمة لضمانات تكفل حق المستفيد فيها ، و ذلك بحسن ترفيف الأوعية لتيسير الوصول إليها بسهولة و يسر و أخرى تحمى حق المكتبة فى الأوعية فيما يسمى بسياسة الإعارة و هى عبارة عن مجموعة القواعد التى تحكم أداء الخدمة فى المكتبة و تحدد فيها النقاط التالية :
شروط الإعارة لكل فئة و عدد المواد المعارة و المواد التى تعار و مدة الإعارة و الغرامات و الجزاءات، فى حالات المخالفة.

هذا و ينبغى أن تخضع هذه السياسة بصفة دورية و منتظمة للتعديلات التى تواكب تغير الظروف ، و أن تتسم بالمرونة و الطواعية بحيث تراعى الظروف المتنوعة و المتغيرة لكل مستفيد فى التردد على المكتبة بصفة منتظمة ، فينعكس ذلك على مدة الإعارة المتاحة لكل منهم و على عدد المواد المسموح لهم بإعارتها فى المرة الواحدة .

و من الأهمية تطويع سياسة الإعارة الخارجية وفقـــا لعدة متغيرات و هى :

أ. عدد المستعيرين الفعليين و فئاتهم.

ب. عدد العناوين و عدد النسخ المتاحة من كل عنوان ، مـــع مراعاة أن هناك بعض العناوين التى يزداد الطلب عليها.

ج. طبيعة إهتمامات المستفيدين بالكلية.

هذا و يعتبر **نظام الضمان المالى** من أكثر البنـــود التى لاقت إهتماما خاصا من قبل واضعى هذه السياسات فقــد ورد فيه نصا صريحا فى اللأئحة الخاصة بمكتبـــات جامعـــة طنطا فى بند (١٣) من مادة (٢١) من الباب السادس أنه :"لا يجوز إخلاء طرف أعضاء هيئة التدريس أو العاملين بالكليـــة أو تسلم أحد الطلاب أوراقه أو تحويلها إلى جهة أخـــرى إلا بعد الحصول على ما يفيد إخلاء طرفه من المكتبة ، كمـــا لا يجوز إعلان نتيجة أحد طلاب صفوف النقل إلا بعـــد رد مـــا بعهدته من كتب للمكتبة ."

و قد تبين أن الغالبية العظمى من المستفيدين ترفـــض نظام الإعارة الحالى و كانت مبرراتهم:

أ. أنه يساعد غير القادرين على عدم الإفادة من المكتبـــة و يربط الإعارة بالعامل المادى فقط.

ب. يصيبهم بالملل و الضيق من المكتبة و موظفيها.
ج. قيمة الضمان مرتفعة و خاصة لحديثى التخرج من الباحثين بلا عمل .
د. يخلق نوعا من عدم الثقة بين المكتبة و الباحث أو الطالب.

و طالبوا بالغاءه تماما من الكليات المطبق فيها ، و إقترح أحدهم إستبدال الضمان المالى الذى قد يعجز العديد عن دفع قيمته خاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى بضمان من موظف حكومى و خاصة أن المستفيد لا يخلى طرفه من الكلية إلا بإخلاء طرفه من المكتبة وفقا لنص لائحة المكتبات الجامعية ، و بذلك تضمن المكتبة حقها فى الكتب المعارة دون حاجة لأى نظم للضمان سواء المالى أو الحكومى .

- **<u>إجراءات تقديم الخدمة:</u>**

للإعارة الخارجية فى المكتبات ثلاث خطوات رئيسية هى :

أ. إستيفاء شروط الإعارة كما سبق.
ب. الوصول للوعاء المطلوب.
ج. الإستعارة الفعلية للوعاء(تسجيل الإعارات).

و فيما يلى تفصيل لكل من الخطوات السابقة:

١) إستيفاء شروط الإعارة:

و قد ساهمت الشروط الغير مرنة لتقديم خدمة الإعارة الخارجية فى الحد من الإقبال عليها خاصة من جمهور الباحثين من غير معاونى هيئة التدريس إضافة للعديد من طلاب المرحلة الجامعية الأولى .

٢) الوصول للأوعية المطلوبة:

تختلف هذه الخطوة من مكتبة لأخرى وفقا لنظام كل منها و من فئة لأخرى ، بحيث كان أعضاء هيئة التدريس و معاونوهم و موظفو الكلية أفضل حظا فى ذلك من الباحثين من الخارج و من طلاب المرحلة الجامعية الأولى .

و قد تبين من إجابات عينة المستفيدين على الإستبيان رضاء أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم فى سهولة الوصول لما يريدون من أوعية يبغون إستعارتها نظرا لتميزهم عند العاملين فى هذه المكتبات ، على حين رأت الغالبية العظمى من الباحثين من الخارج و طلاب المرحلة الجامعية الأولى صعوبة الوصول لما يريدون من أوعية و مبررهم فى ذلك :

١. عدم تعاون العاملين.
٢. قلة أعداد العاملين.
٣. كبر أعداد الطلاب و زحامهم داخل المكتبة.

٤. ضيق مساحة المكتبة.

٥. عدم تنظيم الأوعية بالمكتبة جيدا.

٦. سوء النظام المتبع فى الإعارة الخارجية فى بعض المكتبات حيث يخصص يوما لطلاب كل فرقة ولا يسمح لهم بالإستعارة في سواه مما يؤدى لتكدس كل طلاب الفرقة للإستعارة فى هذا اليوم.

مما سبق يتضح صعوبة الحصول على الأوعية المطلوب إعارتها خاصة للباحثين من غير معاونى هيئة التدريس و طلاب المرحلة الجامعية الأولى ، على حين حظى موظفو الكلية و أعضاء هيئة التدريس و معاونوهم ببعض التميز فى المعاملة من قبل العاملين فى المكتبات محل الدراسة. و قد كان لذلك أثرا سلبيا فى تدنى الإفادة من الخدمة و لإحجام الكثيرين و خاصة من طلاب المرحلة الجامعية الأولى و الباحثين من غير المعيدين و المدرسين المساعدين .

٣) الإستعارة الفعلية للوعاء (تسجيل الإعارات):

تتفاوت النظم المتبعة فى تسجيل الإعارات الخارجية فى المكتبات محل الدراسة من مكتبة لأخرى فتأخذ أحد الأنماط التالية :

أ. سجلات و بطاقات لتسجيل الإعارات.

ب. سجلات فقط لتسجيل الإعارات.

ج. بطاقات ورقية فقط لتسجيل الإعارات.

فيقوم **نظام السجلات الدفترية** على تسجيل الإستعارات لكل فئات المستفيدين من مكتبة كلية التربية على سبيل المثال ، فعضو هيئة التدريس لا يدون من بياناته سوى الإسم فقط ، لهذا كان من الصعب قياس إتجاهات الإعارة لكل فئة و ذلك لصعوبة التعرف على فئته أو درجته العلمية أو القسم العلمي الذى ينتمى إليه .

أما الباحثون من غير معاونى هيئة التدريس فيضاف إلى الصفحة المخصصة لإستعارة كل منهم رقم القسيمة التى سدد بها قيمة الضمان المالى فى الخزينة و مستوى دراسته سواء كان دبلوم أو ماجستير أو دكتوراه .

هذا و يضاف للسجل الخاص بطلاب المرحلة الجامعية الأولى بيانات الطالب و فرقته و القسم الذى يدرس فيه بالكلية ، و تستمر إستعارة الطالب على نفس الصفحة طالما ما زال دافعا للتأمين و مقيدا بالكلية حتى و إن إنتقل للفرقة الأعلى .

و يقوم نظام **البطاقات** على إعداد بطاقات ورقية كل منها بلون مميز كما فى مكتبة كلية التجارة أو بلون واحد كما كان الحال سابقا بمكتبة كلية الآداب تهدف لسهولة الوصول

للمستعيرين من المكتبة بكل فرقة و من ثم حصر المواد التى لم تعود إليها ، و قد تكشف عن حالات الإعارة بدلا من الغير حيث أنها مزودة بصورة شخصية للطالب كما فى مكبة كلية التجارة حيث يخصص لكل فرقة لونا مميزا تسهيلا و تميزا و تستخدم مع طلاب المرحلة الجامعية الأولى فقط ، و يضاف لهذه البطاقات فى مكتبة كلية التجارة نموذج آخر للبطاقات و هى بطاقات خروج المادة المعارة و هى عبارة عن بطاقات صغيرة بأبعاد (١٠سم) طول × (٧سم) عرض تقريبا ويدون فيها بيانات المادة المعارة موقعة من الموظف المسئول و يتسلمها العامل كدليل لإستعارة المادة عند خروج الطالب من المكتبة .

من العرض السابق لنظام تسجيل الإعارات فى المكتبات محل الدراسة تبين أن النظم المستخدمة فى المكتبات محل الدراسة سواء كانت تعتمد على السجلات فقط أو البطاقات فقط أو تجمع ما بين السجلات و البطاقات معا يؤخذ عليها ما يلى :

أ. صعوبة تحديد المواد المعارة خلال فترة زمنية محددة.

ب. صعوبة حصر المخالفات فى مدد الإعارة بسهولة .

ج. صعوبة التعرف على تاريخ عودة المواد المعارة بدقة .

د. صعوبة تحديد الفترات التى تزداد فيها معدلات الإعارة إلا من خلال المصادر غير الرسمية كملاحظة القائمين بالإعارة.

و بذلك فمن الصعب إعداد الإحصاءات الخاصة بالإعارة سواء ما يخص المواد المعارة أو المستعيرين أو تواريخ الإستعارة أو عودة المواد المعارة ، و عل ذلك فإن المكتبات محل الدراسة فى حاجة إلى نظام يكفل لها :

١. الكفاءة و السرعة و الدقة و القدرة على التلبية و التكيف مع إحتياجات المستفيدين المتغيرة و المختلفة من المكتبة.
٢. الوصول لكافة المستفيدين فى أى وقت و فى أى مكان .
٣. بيان المواد المعارة و تاريخ إعارتها و موعد عودتها و من يطلبها عند العودة ، و الجزاءات التى توقع فى حالة عدم عودة المواد المعارة فى موعدها.
٤. إمكانية إعداد الإحصائيات اللازمة لقياس معدلات الإفادة من المكتبة ، و الإتجاهات الموضوعية للمجموعات المعارة و إحصاء المستفيدين و المواد المعارة .

و بذلك يكون أمام المكتبات محــل الدراســة أحــد طريقين هما:

١) الإعتماد على النظام البطاقى :

حيث يعد لكل وعاء بطاقتان إحداهما خاصة بالوعــاء نفسه و الثانية خاصة بالمستفيد بحيث يحفظ كل منهما فى ملــف خاص به الأول للأوعية المعارة و الثانى للمســتفيدين و بذلــك يسهل الوصول للأوعية المعارة و كذلك للمســتفيدين ، بحيــث تشتمل كل بطاقة على البيانات التالية :
المؤلف مختصرا و عنوان الوعاء و الرقم الخاص به و الرقــم العام و المستعير و كيفية الوصول إليه و من يطلــب الوعــاء ، على أن تعد بطاقة أخرى ترفق بالوعاء المعار و تحــدد موعــد عودته للمكتبة.

٢) الإعتماد على النظام المحسب:

إعتمــاد المكتبات محــل الدراســة على هذا النظــام يقتضـــى وجـــود :

أ. الدعم المــادى الكافى لشراء الأجـــهزة للمكتبــات مــن الجامعـــة الأم.

ب. زيادة الوعى المهنى و المهارى للعاملين بالمكتبات.

و تعود فائدة الحاسب فى ذلك إلى إمكانية إستغلاله فيما يلى :

١. إعداد الإحصائيات التى يمكن أن تحتاجها المكتبة فيما يتعلق بالإعارات الخارجية من حيث القدرة على تخزين و إسترجاع كافة البيانات عن المواد أو المستفيدين أو موعد عودة المواد المعارة.

٢. إمكانية الخروج بنتائج يتم تحليلها لإستقاء مؤشرات تفيد فى توجيه سياسة تنمية المجموعات بالمكتبة بما يتفق مع إهتمامات المستفيدين . هذا مع الأخذ فى الإعتبار أن جميع الإحصاءات التى يمكن الخروج بها من الإعارات لا تدل على الإفادة من مجموعات المكتبة و ذلك لأنها تقتصر فقط على ما يسمح بإعارته من مجموعات ، كما أن الإعارة نفسها لا تعد دليلا على الإفادة مما يعار.

٣. يمكن من خلال النظام المحسب إعداد قوائم بالمواد المعارة لدى كل مستفيد و من ثم التعرف على المواد المتأخرة و المطالبة بردها للمكتبة من خلال ما يخزنه الحاسب الآلى من معلومات عن كل من المواد المعارة و المستعيرين معا.

٤. يمكن من خلاله الإطلاع على المواد التى يسمح بإعارتها و تلك التى لا يسمح بإعارتها أو المحجوزة للمستفيدين .

٥. **الإعتماد على الخط المباشر فى تقديم الخدمة يضيف لما سبق إمكانية الرد على** إستفسارات المستفيدين و تجديد **الإعارة لهم أينما** كانوا ، إلى جانب إمكانية تبادل الإعارة مع **الهيئات و المؤسسات** الأخرى و التعرف على المستعيرين **غير الملتزمين** .

و يقتضى إستخدام الحاسب الآلى فى تقديم خدمة **الإعارة فى** المكتبات محل الدراسة وجود ملفين هما :

١. **ملف للمستعيرين:**

و هو ملف يعد لكل فئة من الفئات بصورة مستقلة ، بحيث يضم البيانات الخاصة بكل منهم و كيفية الوصول إليهم و المواد التى عادت و المواد المتأخرة و الغرامات و الجزاءات الواجب تطبيقها فى كل من حالات الفقد و التلف و التأخير و من يطلب المواد عند عودتها.

٢. **ملف المواد المعارة:**

و يكون المدخل فيه بعنوان المواد المعارة ، و يغطى نفس البيانات السابقة فى ملف المستعيرين .

وتوفير ذلك فى المكتبات محل الدراسة يقتضى وجود :

أ. الميزانية الكافية لشراء الأجهزة.

ب. المكان المناسب لوضعها.

ج. العمالة البشرية المؤهلة.

د. زيادة وعى جمهور المستفيدين بهذه الأجهزة.

- <u>**أوقات تقديم الخدمة:**</u>

تبين من الدراسة أن جميع المكتبات محل الدراسة **تتيح الإستعارة** الخارجية لجمهور مستفيديها **على** إختلاف فئاتهم **طيلة العام** الدراسى و فيما عدا أيام الجرد السنوية مع بعض **الإستثناءات لأعضاء** هيئة التدريس و **معاونيهم فى ذلك** ، على **حين لا يسمح** لطلاب المرحلة الجامعية الأولى خلال الإجازات **الرسمية كعطلة** نصف العام أو نهاية العام أو خلال مواعيد فتح **المكتبة الإضافية أو** فى غير الأيام المحددة لإستعارتهم فى بعض **الكليات كما فى** مكتبة كلية التربية و **التجارة** و الآداب.

كما تبين زيادة فترات الإقبال على المكتبة فى أوقات **معينة من العام** ، و قد إنحصرت مبررات المستفيدين على **إختلاف فئاتهم** فى زيادة إقبالهم على المكتبة خلال أوقات **معينة فى** :

١. إعداد الأبحاث المختلفة.
٢. إلقاء محاضرة أو الإستعداد لندوة أو مؤتمر.
٣. بداية العام الدراسى حيث متطلبات التدريس.
٤. الإستزادة فى موضوع معين .

٥. الإستعداد لمناقشة الرسائل العلمية.
٦. قبل الإمتحانات خاصة للمواد التى ليس لها كتاب دراسى.
٧. عند الإنشغال بقضية أو رأى معين.
٨. قبل التسجيل للرسائل العلمية.
٩. قبل نزول الكتب الدراسية.

و قد تبين زيادة الإقبال على المكتبات محل الدراسة خلال العام الدراسى ، لذلك فإن الضرورة تقتضى :

أ. إتاحة الخدمة بصورة مضاعفة خلال هذه الأوقات .
ب. مراعاة توفير العمالة الكافية خلال هذه الأوقات .
ج. توفير سبل الراحة لجمهور المستفيدين عند تقديم الخدمة حتى لا يشعر أحدهم بالملل فيعزف عن الخدمة كما يحدث مع بعض طلاب المرحلة الجامعية الأولى .

و على ذلك فإن الضرورة تقتضى إجراء بعض التعديلات على أوقات تقديم الخدمة كما يلى :

١. إتاحة تقديم الخدمة خلال المواعيد الرسمية من الثامنة و النصف صباحا و حتى الثانية ظهرا تماما ، و فى الأوقات الإضافية حتى الثامنة مساء.

٢. إتاحة الخدمة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى في الأجازات الصيفية و عطلات نصف العام و أثناء الإمتحانات طالما ما زال الطالب مقيدا بالكلية .

٣. تتاح الخدمة خلال العطلات التى تعطل فيها الجامعات حيث تفتح المكتبة.

- **مكان تقديم الخدمة:**

يفضل أن يكون مقر تقديم خدمة الإعارة الخارجية فى مدخل المكتبة قريبا من باب الدخول و الخروج و يعرف بمكتب الإعارة حتى يمكن من خلاله فحص المواد التى تدخل للمكتبة أو تخرج منها عن طريق المستفيدين ، إلى جانب مهامه فى الإعارات فإنه يقوم بإرسال طلبات إستعجال المواد المعارة للأفراد و معرفة موعد عودة المواد المعارة و التعرف على المواد المفقودة ، و قد يقوم بحجز الكتب المطلوبة من قبل المستفيدين و معارة لآخرين إذا لم يكن هناك قسم خاص بذلك فى المكتبة.

و قد تبين أن مقر تقديم الخدمة فى المكتبات محل الدراسة لا ينفصل عن مقر تقديم العمليات و الخدمات المكتبية الأخرى و يرجع ذلك لعدة عوامل هى :

١. ضيق مساحة المكتبات محل الدراسة و عدم إمكانية وجود مكان مناسب يسمح بتقديم الخدمة بصورة منفصلة عن غيرها من العمليات و الخدمات بالمكتبة ، إذ ينبغى أن تنفصل خدمة الإعارة الخارجية بمقر مستقل لها يتوسط مقار تقديم باقى الخدمات المكتبية ، و بحيث تتوسط خدمتى حجز الكتب و التصوير و تجاور الخدمة المرجعية و الإحاطة الجارية و البث الإنتقائى للمعلومات ، من ناحية أخرى تجاور مقار العمليات الفنية و المجموعات حيث الأرتباط الوثيق فيما بينهم .

٢. قلة العاملين و عدم وجود الموظف المختص فقط بتقديم خدمة الإعارة الخارجية دون الحاجة إليهم فى أى من العمليات و الخدمات الأخرى بالمكتبة.

- <u>المسئول عن تقديم الخدمة:</u>

لا تتم الإعارة الخارجية دون إتصال مباشر بين المستفيد و أخصائى المكتبة ، و على ذلك فلابد من توافر مجموعة مقومات و سمات فيه و هى :

١. أن يكون على قدر كبير من التعاون و الصبر و الذكاء و النظام و قوة الذاكرة ، إلى جانب القدرة العالية على خلق الروح الودية الحسنة بينه و بين المستفيدين .

٢. أن يكون على دراية كافية بمهام قسم الإعارة الخارجيـة و بكيفية الوصول لأى وعاء بالمكتبة من حيث :

أ. بيان المستحقين للإعارة.

ب. التحقق من شخصياتهم حفاظا على المجموعات.

ج. معاونة المستعيرين فى الوصول لما يريدون من أوعية.

د. الإشراف على وصول المواد المطلوبة لمن يريدها.

ه. التحقق من عودة المواد المعارة للمكتبة فى موعد عودتـها المحدد مسبقا.

٣. أن يعمل بالقسم المؤهلات التالية:

أ. مهنى مؤهل يتولى تنفيذ خطط و إجراءات تقديم الخدمـة و إقتراح الحلول لما يعترضها من مشاكل .

ب. غير مهنيين لتنفيذ هذه الخطط و المقترحات و القيام بتقديم و أداء المهنة لجمهور المستعيرين .

ج. عناصر مساعدة كالطلاب من جماعة أصدقاء المكتبة و ما شابههم من طلاب آخرين راغبين فى المساعدة و المعاونة فى العمل ، و يقتصر دور هؤلاء فقط على مساعدة غـير المـهنيين فـى أداء و تنفيـذ الخطـط و الإجـراءات و المقترحات مع أخذ رأيهم فى الإعتبـار عنـد محـاولات التطوير و التغيير على إعتبار أنهم ينتمون للمستفيدين .

و بالنظر للقائمين بالخدمة فى المكتبات محل الدراسة وجد أن هناك مهنيون مؤهلون و غير مهنيون فى كافة المكتبات ، و الإعتماد الرئيسى على أيا منهما يختلف من مكتبة لأخرى حيث يحكم العمل توزيع المهام داخل المكتبة بغض النظر عن التخصص.

- <u>المستفيدون من الخدمة:</u>

لا يسمح للفئات التالية بالإستعارة من أى من المكتبات محل الدراسة:

١. طلاب المرحلة الجامعية الأولى المنتسبون سواء إنتسابا موجها أو عاديا .

٢. جميع الفئات الغير مقيدة علا قوة الكلية من أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم و موظفى المكتبة لأسباب السفر الطويل أو الأجازات الطويلة طالما أخلى طرفه من الكلية.

٣. جميع الفئات من غير المقيدين على قوة الكلية كالفئات المناظرة من خارجها ، و قد أتاحت مكتبة كلية الحقوق الإستعارة الخارجية لهؤلاء بشرط موافقة من عميد الكلية كتابة و يكون ذلك إستثناء لمرة أو مرتين فقط .

و بذلك يسمح للفئات التالية بالإستعارة من المكتبات محل الدراسة :

١. أعضاء هيئة التدريس و معاونوهم و موظفـــو الكليـــة و الحرس الجامعي بها .
٢. طلبة الدراسات العليا.
٣. طلاب المرحلة الجامعية الأولى.

و ذلك إذا لم يطبق على أحد منهم أي حد جزائي ، و لم يحرم من الإستعارة بالمكتبة لأي أسباب كانت ، على الرغم مـــن أن نص المادة (١٠) من لائحة المكتبات بالجامعـــات المصريـــة الصادرة في سنة ١٩٥٥م قد أوردت :" أنه تكفل لمن لهم مـــن خارج الكلية حق الإستعارة الخارجية في مقابل ضمان تـــأمين يحدده و يقدره المسئولون بالمكتبة و لهم حق إعفـــاء بعـــض العلماء و الباحثين من دفع التأمين ."

مما دفع بعض الفئات التي لا يسمح لها بالإستعارة الخارجية فـــي مكتبات الكليات محل الدراسة إلى التحايل على القواعد الخاصـــة بالفئات المسموح لها بالإستعارة ، حيث يقومون بالحصول علـــى ما يريدون من خلال حق الإستعارة الخارجية لبعض زملائـــهم و ذويهم في المكتبة أو الكلية ككل.

و على ذلك فإن المكتبات محل الدراسة في حاجة إلـــى إتاحة الفرصة للفئات التالية للإستعارة الخارجية كما يلي :

١. يسمح للطلاب المنتسبين بالإعارة الخارجية بضمان قيدهم بالكلية لأنهم لا يخلون طرفهم من الكلية إلا بإخلاء طرفهم من المكتبة ، فإحتياجاتهم للمكتبة هو نفس إحتياج المنتظمين لها.

٢. الباحثون من خارج الجامعة ككل يسمح لهم بالإستعارة بعد تقديم ما يلى :

أ. شهادة تفيد قيده بقسم الدراسات العليا الجامعية التى يدرس بها.

ب. إذا ما كان مقيدا بالعمل بأى جهة حكومية تقدم شهادة من جهة عمله تفيد قيده به و تعهده بسداد ما يتلف أو يفقد من المواد المعارة لهم بضمان راتبهم ، أما إذا لم يكونوا مقيدين للعمل بأى جهة حكومية فتقدم شهادة ضمان من أحد العاملين بأى جهة حكومية يفيد ضمانته للمذكور أعلاه و قيامه بسداد قيمة ما يتلف أو يفقد من المواد المعارة للمستعير، و ذلك بالشروط التالية:

- ألا يسمح له سوى بإستعارة كتابين فقط فى المرة الواحدة حيث لا يسمح له سوى بإستعارة الكتب.
- ألا تتجاوز مدة الإعارة إسبوعين فقط.

- تقديم حوالة بريدية بإسم المكتبة بمبلغ عشرة جنيهات عن الشهر الواحد تدخل قيمتها فى تحسين مستوى الخدمات بالمكتبة.

٣. أعضاء هيئة التدريس من جامعات و مراكز بحثية أخرى يسمح لهم بغلاإستعارة الخارجية بعد تقديم شهادة تفيد قيدهم بالجامعة أو المركز البحثى الذى يعملون به مع تعهد بسداد قيمة ما يتلف أو يفقد من المواد المعارة بضمان رواتبهم و ذلك بالشروط التالية:

أ. أن تطبق عليهم نفس القواعد المتبعة لنظرائهم فى الكلية.

ب. سداد حوالة بريدية بإسم المكتبة بمبلغ عشرين جنيها لا ترد و تدخل فى بند تحسين مستوى الخدمات بالمكتبة.

٤. هيئة التدريس و الموظفون و الباحثون من معاونى هيئة التدريس بالكليات الأخرى بنفس الجامعة يسمح لهم بالإستعارة بعد :

أ. بيان يفيد قيده بالكلية أو المعهد الذى ينتمى إليه مع ضمان محل عمله بسداد قيمة المواد المعارة له فى حالات التلف أو الفقد.

ب. يطبق عليه نفس شروط الإعارة الخارجية للفئة المناظرة له فى مكتبة الكلية المعيرة.

ج. لا ينتهى قيده و يتسلم متعلقاته من الكلية التى ينتمى إليها إلا بعد تقديمه ما يثبت إعادته لكل ما إستعاره من مكتبة الكلية المتعاون معها.

٥. يسمح للباحثون من غير هؤلاء من المقيدين بأى من كليات و معاهد نفس الجامعة بالإستعارة الخارجية بالشروط التالية :

أ. تقديم شهادة تفيد قيدهم للدراسة بالكلية التى ينتمون إليها.

ب. موظفو الحكومة عليهم تقديم شهادة من محل عملهم كضمان للمواد المعارة لهم ، أما غير العاملين بالحكومة فعليهم تقديم شهادة ضمان من أحد العاملين بالحكومة كتعهد بسداد قيمة ما يفقد أو يتلف من مواد معارة لهم.

ج. تطبق على الفئات السابقة نفس شروط الإعارة الخارجية المطبقة على نظرائهم بالكلية.

٦. يسمح لطلاب المرحلة الجامعية الأولى بالكليات و المعاهد التابعة لنفس الجامعة بالإستعارة الخارجية بالشروط التالية :

أ. تقديم ما يفيد قيدهم بالكلية .

ب. تعهد من ولى الأمر أو من موظف حكومى بسداد قيمة ما يتلف أو يفقد من المواد المعارة لهم.

ج. تطبق عليهم نفس القواعد المتبعة مع نظرائهم بالكلية.

د. **لا يخلى الطالب طرفه إلا بعد إخلاء طرفه من هذه المكتبة.**

هذا و قد تبين من حصر العدد الفعلى للمستفيدين من خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات محل الدراسة من واقع سجلات الإعارة لمختلف الفئات خلال الفترة الزمنية التى تغطيها الدراسة تدنى أعداد المستفيدين من جميع الفئات فى جميع الكليات محل الدراسة مقارنة بالعدد الفعلى المفترض لهم ، و يعود ذلك لسلبيات السياسة المتبعة فى الإعارة الخارجية لهذه المكتبات و التى كان لها أثرا كبيرا فى تدنى أعداد المستعيرين سواء فيما يرتبط بشروط أو إجراءات تقديم الخدمة السابق الإشارة إليها .

هذا و إن كان عدد المستعيرين من أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم أفضل منها بالنسبة للباحثين من الخارج و طلاب المرحلة الجامعية الأولى بالنسبة لجملة كل فئة منهم و يعود ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم يعدون من الفئات المميزة داخل المكتبات محلالدراسة حيث تخف حدة القيود و الشروط المفروضة على لإستعارتهم، على حين بالنسبة للفئات الأخرى **ترجع أسباب عزوفهم عن الإستعارة الخارجية إلى :**

أ. إعتمادهم على الكتب و المقررات الدراسية التى يحصلون عليها إما عن طريق الشراء أو التصوير أو زملائهم بنفس العام أو الأعوام السابقة.

ب. تحديد الإعارة الخارجية بأيام معينة لطلاب الفرقة أو الأقسام المختلفة بالكليات محل الدراسة مما يعيق إفادتهم من هذه الخدمة كما يرغبون فكثيرا ما يفشل الطلاب فى الإستعارة خلال الأيام المحددة لهم لعدة أسباب كالزحام الشديد على الموظف المختص أو الإرتباط بمواعيد المحاضرات أو الفشل فى الوصول للمواد التى يحتاجونها.

ج. الخوف الذى يتملك بعض الطلاب من ضياع أو فقد المواد المعارة له لأنه ينظر لأى إدارى فى الكلية أيا كان و كأنه سلطة مسلطة عليه يمكن أن تضره بأى صورة أو تؤثر على دراسته بالكلية .

و قد أمكن حصر العدد الفعلى للمستفيدين من خدمة الإعارة الخارجية من واقع سجلات الإعارة لمختلف الفئات المستفيدة بكل من المكتبات محل الدراسة خلال الفترة محل الدراسة و إن :

١. كان من الصعب فصل إعارات هيئة التدريس عن معاونيهم حيث يعامل المعيد و المدرس المساعد معاملة عضو هيئة التدريس .

٢. كان من الصعب حصر إعارات كل فئة من فئات هيئة التدريس أو معاونيهم على حدا ،و ذلك لأنه فى الأغلب الأعم لا يدون المستعير درجته العلمية فى صفحة إستعارته ، كما أن الدرجة العلمية فى حالات تدوينها تتغير دون إشارة لذلك عند أى تعديل عليها.

٣. كان من الصعب حصر إعارات هيئة التدريس و معاونيهم فى كل عام دراسى على حدا و كذا الباحثون الآخرون و ذلك لأن سجلات الإعارة لهذه الفئات مستمرة . بمعنى أنه لا ينتهى التسجيل فيها بنهاية العام الدراسى و لكن بإنتهاء السجل أو فى حالات تجديد سجلات المكتبة فقط .

- **المواد المعارة:**

١) المواد السموح بإعارتها:

تسمح المكتبات بإعارة مقتنياتها إلا إذا كانت واحدا مما يلى : الرسائل الجامعية و البحوث الدراسية و نشرات الإستخلاص و الخرائط و المخطوطات و الكتب النادرة و الكتب و حيدة النسخة و الدوريات المجلدة و الأعداد المفردة من الدوريات و المواد السمعية و البصرية و المصغرة و المواد المرجعية سواء كانت قواميس أو موسوعات أو ببليوجرافيات ... أو كتب حديثة الورود للمكتبة .

تقدم بعض المكتبات بعض الإستثناءات على إعارة هذه المو د التى لا تسمح بإعارتها و تختلف هذه الإستثناءات من مكتبة لأخرى وفقا لظروفها حيث:

١. تتيح بعض المكتبات إعارة المواد المرجعية لأماكن و مقار المحاضرات أو لتلبية بعض إحتياجات أعضاء هيئة التدريس فى العملية الدراسية أو البحثية فقط ، و إذا ما أعارت المكتبة هذه المواد عليه ، و أن تقوم بفحصها جيدا بمجرد عودتها.

٢. تسمح بعض المكتبات بإعارة الأعداد المفردة من الدوريات و لا يسمح بإعارة المجلدات الكاملة منها ،و إن

كان بعضها الآخر تسمح بإعارة مجلدات الدوريات ولا تسمح بإعارة الأعداد المفردة منها.

٣. تسمح بعض المكتبات بإعارة المواد السمعية و البصرية بكافة أشكالها ، على حين لا تسمح مكتبات أخرى سوى بإعارة بعض أشكالها فقط و بعضها الآخر يمنع إعارتها إطلاقا.

٤. النسخ الوحيدة و الأخيرة في بعض المكتبات تسمح بإعارتها على أن يكون ذلك لفترات وجيزة كاليوم الواحد أو عطلات نهاية الإسبوع على أن لا تتجاوز مدة الإعارة الإسبوع الواحد.

٥. الكتب حديثة الورود للمكتبة بعض المكتبات تتيح إعارتها بمجرد تمام تجهيزها ، في حين أن البعض الآخر لا يسمح بذلك إلا بعد مرور فترة من الزمن إسبوع مثلا من تاريخ عرضها في مكان بارز يتيح لأكبر قدر من المستفيدين التعرف على وصولها للمكتبة.

الهدف الرئيسي للمكتبات التي تمنع إعارة بعض مقتنياتها هو حمايتها من التلف المحتمل أو الفقد لندرتها أو إرتفاع ثمنها أو صعوبة الحصول عليها ، كما أن منع إعارتها يتيحها لأكبر عدد ممكن من المستفيدين .

و بإستعراض آراء عينة المستفيدين على الإستبيان الموجه لهم تبين أن الغالبية العظمى منهم توافق على منع إعارة بعض المقتنيات و مبرهم فى ذلك هو :

١. إتاحة الفرصة لأكبر عدد من المستفيدين للإفادة منها.
٢. حفاظا و حماية لهذه المواد لأنها فى العادة نادرة أو مرتفعة الثمن أو وحيدة النسخة أو يصعب تعويضها مرة أخرى.
٣. قد تكون عرضة لأن يحتفظ بها أحد المستفيدين مفضلا دفع التعويض المطلوب الذى قد يقل عن القيمة العلمية للمادة المعارة كثيرا.

و قد إقترح بعضهم إستنساخها و بذلك تعار المصورات و يحتفظ بالأصول أو إعارتها لمدد محددة و أخذ كافة الضمانات التى تكفل سلامتها.حيث أثر منع إعارة بعض أشكال الأوعية على درجة الإفادة منها بالمكتبات محل الدراسة ، على الرغم من أنها تتاح للتصوير بهذه المكتبات و لكن المشكلة فى تعقيدات خروج بعض هذه الأوعية كالرسائل الجامعية مثلا أو نفقات التصوير حيث قد يحتاج الأمر مجرد الإطلاع على عدد كبير من الأوراق بها أو فى حالة الإطلاع على أوراق متفرقة داخل الوعاء الواحد مثلا.

٢) عدد المواد المعارة فى المرة الواحدة:

يتوقف تحديد عدد المواد المعارة للمستفيد الواحد فـــى المرة الواحدة على عدة عوامل هى :

أ. العدد الفعلى للمستفيدين من الخدمة.

ب. تنوع فئات المستفيدين و تنوع إهتماماتـــهم و إحتياجاتـــهم بحيث يكون عدد ما يصرح بإستعارته فى المرة الواحـــدة لعضو هيئة التدريس أكبر منه لطالب الدراسات العليـــا و أكبر منه لطالب المرحلة الجامعية الأولى .

ج. حجم المجموعات فى المكتبة من حيث عـــدد العنـــاوين و عدد النسخ المتوافرة مـــن كـــل عنـــوان و التـــى تلبـــى الإحتياجات الفعلية لجمهور المستفيدين.

د. المدة المسموح فيها بالإعارة لكل فئة.

وبلغ الحد الأقصى من المواد المســـموح بإعارتـــها خلال المرة الواحدة لعضو هيئة التدريس فى المكتبـــات محـــل الدراسة خمس عشرة مادة فى مكتبة كلية التربية و خمس مـــواد فى مكتبة كلية التجارة و خمس فى مكتبة كلية الآداب و عشـــرة فى مكتبة كلية الحقوق ، على حيـــن قلـــت الأعـــداد المســـموح بإعارتها لمعاونيهم فى بعض المكتبات بحيث كان الحد الأقصـــى لها فى مكتبة كلية التربية خمس عشرة مادة ، و فى مكتبة كليـــة

التجارة ثلاث مواد و فى مكتبة كلية الآداب خمس مواد و فى مكتبة كلية الحقوق ست مواد ، و قل الحد الأقصى المسموح بإعارته من المواد للباحثين من غير معاونى هيئة التدريس إلى مادتين فى مكتبة كلية التربية وثلاث مواد فى مكتبة كلية التجارة و مادتين فى مكتبة كلية الآداب و مادة واحدة فقط فى مكتبة كلية الحقوق ، أما طلاب المرحلة الجامعية الأولى فلم يزيد الحد الأقصى لما يسمح لهم بإستعارته فى المرة الواحدة عن مادة واحدة فى جميع المكتبات محل الدراسة بإستثناء مكتبة كلية الحقوق حيث يسمح لهم بإستعارة مادتين فى المرة الواحدة كحد أقصى .

يعود إرتفاع المواد المسموح بإعارتها لعضو هيئة التدريس كحد أقصى فى المرة الواحدة لتميز هذه الفئة فى جميع المكتبات محل الدراسة كذا الأمر لمعاونيهم ، على حين يقل بالنسبة للباحثين من غير هؤلاء رغم الإحتياجات المتماثلة لهما من المكتبة و لطلاب المرحلة الجامعية الأولى .

و يعود ذلك لأن العاملين بالمكتبة يتصورون أن المواد المعارة فى مأمن مع عضو هيئة التدريس أو معاونيه و موظفى الكلية لأن رواتبهم بالكلية ، على حين العكس بالنسبة للفئات الأخرى رغم الضمانات و التعهدات المختلفة التى تأخذها

هذه المكتبات عليهم و رغم قيدهم بالكلية ، رغم أنه قد جاء في نص لائحة مكتبات جامعة طنطا بند (أ) مادة (١) من الباب السادس منها :" ألا تتجاوز الإعارة الخارجية لعضو هيئة التدريس خمس مواد و للباحث ثلاث مواد و لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ثلاث مواد و للموظفين ثلاث مواد ."

يلاحظ على بنود اللائحة قلة أعداد المواد التي يسمح بإعارتها في المرة الواحدة بالنسبة لإحتياجات أعضاء هيئة التدريس و الباحثين المتنوعة و المتعددة ، و يعود ذلك لعدم مراعاة هذ الإحتياجات عند تحديد أعداد المواد التي يسمح بإعارتها لكل منهم في المرة الواحدة.

و بإستعراض آراء عينة المستفيدين على الإستبيان الموجه لهم تبين رضاء أعضاء هيئة التدريس عن عدد مايسمح لهم بإستعارته في المرة الواحدة ، و إن طلب بعضهم خاصة في مكتبتي كليتي التجارة و الآداب بزيادة عدد ما يسمح لهم بإستعارته في المرة الواحدة من خمس إلى عشرة مواد مع تشديد العقوبات المفروضة على المواد المتأخرة و الإلتزام بتطبيقها ، و إنحصر مبررهم لذلك في أن :

أ. عدد الكتب المعارة لا تكفى لسد إحتياجاتهم لأن طبيعة البحث تقتضي المزيد.

ب. **يكون أغلب البحث فى الدراسات النظرية فى المنزل و ليس فى الكلية حيث يقتضى الأمر المقارنة بين وجهات** النظر المتعددة .

ج. أسعار الكتب مرتفعة جدا و من ثم تزداد الحاجة للإستعارات الخارجية.

أما الباحثون من الخارج فلا يرضون عن عدد المواد السموح لهم بإعارتها في المرة الواحدة و كان مبررهم فى ذلك أن طبيعة أبحاثهم تقتضى منهم الإطلاع على مراجع كثيرة ، كما أن النظام الحالى يضيع الكثير من الوقت فى الأخذ و الرد و يتلف الكتب من حملها و تدولها

كما طالب **طلاب المرحلة الجامعية الأولى** بزيادة عدد المواد المعارة و مبررهم فى ذلك أن :

أ. الطالب قد يحتاج أكثر من كتاب لعمل الأبحاث الدراسية.

ب. إستعارة أكثرمن كتاب يقلل من ذهاب الطالب للمكتبة ، و من ثم يعطى الفرصة لغيره فى دخولها.

ج. بعض الكتب مكون من جزئين فيصعب إستعارتهما معا.

و قد طالب العديد من الطلاب بزيادة إعارة الكتب كتابا واحدا على ما يسمح لهم بإستعارته فى المرة الواحدة بكل مكتبة ، و إن كانت الغالبية العظمى منهم ترضى عن عدد ما يسمح لهم

بغستعارته فى المرة الواحدة ، و يرجع ذلك إلـــى أن حاجاتـــهم للمكتبة لا تزيد إلا فى أوقات الإمتحانـــات و إعـداد الأبحــاث الدراسية و ما قبل نزول الكتاب الدراسى أو فى الحالات التى لا يقرر عليهم فيها كتاب دراسى ، حيث غالبا ما يلجـــأ الطــلاب لأذون التصوير ليتسنى لهم الإحتفاظ بالمادة المطلوبة.

و على ذلك فالمكتبات محل الدراسة فى حاجـــة إلـــى تعديل عدد المواد السموح بإستعارته فى المرة الواحـــدة بحيــث يسمح للمنتمين لنفس الكلية التى تخدم فيها المكتبة من أعضـــاء هيئة تدريس و معاونيهم إستعارة عشرة مواد فى المرة الواحـــدة كحد أقصى و للباحثين خمس مواد و لطلاب المرحلة الجامعيـــة الأولى ثلاث مواد ، أما المنتمون لكلية أخرى بنفـــس الجامعـــة التى تخدم فيها المكتبة فيكون من حق عضو هيئة التدريـــس أو معاونيهم إستعارة خمس مواد كحد أقصى و للباحثين الآخريـــن ثلاث مواد و لكل من طــــلاب المرحلـــة الجامعيـــة الأولـــى و الموظفين مادتان ، أما من لا ينتمون لأى من كليـــات الجامعـــة التى تخدم فيها المكتبة يكون من حق عضو هيئـــة التدريـــس و معاونيهم إستعارة ثلاث مواد كحد أقصى فى المـــرة الواحـــدة و للباحثين الآخريين مادتان و لكل من طلاب المرحلـــة الجامعيـــة الأولى و الموظفين مادة واحدة فقط .

تعود هذه الأعداد للأسباب التالية :

١. يخصص لأعضاء هيئة التدريس و معاونيهم هذا العدد لتنوع إهتماماتهم البحثية و الدراسية المختلفة لطلاب الكلية و الكليات الأخرى أحيانا.

٢. يخصص للباحثين هذا العدد نظرا لإهتماماتهم البحثية فقط دون إرتباطهم بأى إهتمامات تدريسية ، و نظرا لكثرة أعدادهم مقارنة بأعداد معاونى هيئة التدريس يقل ما يسمح لهم بإستعارته لإتاحة الفرصة أمام أكبر عدد منهم.

٣. يقل ما يخصص لإستعارات طلاب المرحلة الجامعية الأولى لإعتمادهم بصفة رئيسية على الكتاب الدراسى حتى الأبحاث التى يطالبون بها تقترب من التجميع و النقل المباشر لما فى الكتب الأخرى ، كما يستعير موظفو الكلية لأقاربهم و معارفهم و فى النادر ما يستعيرون لأنفسهم ، و قد روعى فى ذلك طبيعة إهتمامات كل فئة و إحتياجاتها المتنوعة و درجة إنتمائها للهيئة التى تخدم فيها المكتبة.

٣) **<u>عدد المواد المعارة بالمكتبات خلال فترة الدراسة:</u>**

لوحظ تدنى أعداد المواد المعارة لكل فئة فى الكليات محل الدراسة سواء مقارنة بجملة أعداد المستفيدين المحتملين أو حتى بجملة أعدادهم و فئات المجموعات التى يسمح

بإعارتها للخارج و التى تنحصر فى الكتب العربية و الأجنبية فى هذه المكتبات فقط .و يعود هذا لسياسة الإعارة الخارجية بهذه المكتبات ، و من ناحية أخرى لسياسة الإختيار و التزويد بها بحيث أنها لا توفر كل ما يحتاج إليه المستفيدون.

و قد تبين إنخفاض نسبة ما أعير بالفعل من مواد مقارنة بعدد المجموعات السموح بإعارتها من هذه المكتبات خلال فترة الدراسة حتى أنها تراوحت فيما بين لإثنتى عشرة فى المائة تقريبا لإلى تسع عشرة فى المائة تقريبا فى جميع المكتبات فيما عدا مكتبة كلية الآداب حيث قاربت النسبة بها ست و ثلاثين فى المائة تقريبا.

و يرجع ذلك فى هذه المكتبة إلى التيسيرات التى تتيحها المكتبة للإعارة الخارجية ، فلا ضمانات مالية ولا إجراءات معقدة حيث عدد المواد المعارة وصل فى مكتبة كلية الآداب إلى خمسة الآلآف مادة ، على حين أن عدد المواد المعارة للباحثين الآخرين فى باقى المكتبات محل الدراسة لم يتجاوز أربعمائة مادة فقط كان أدناها مكتبة كلية التجارة ، و يعود ذلك إلى أن الظروف ميسرة للإطلاع الداخلى بها ، كما أنها تفتح ساعات النهار كاملة طيلة العام الدراسى و الضمان

المالى بها مرتفع يصل إلى خمسة و سبعين جنيها و يعجز عن دفعه الكثيرون منهم.

وأمكن حساب الحد الأقصى من المواد المعارة لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية فكان ثلاث عشرة مادة و فى كلية التجارة فكان سبع مواد و فى كلية الآداب فكان إثنتا و ثلاثون مادة و فى مكتبة كلية الحقوق كان سبع مواد ، أما متوسط المواد المعارة للباحثين فقد بلغ إثنتا عشرة مادة بكلية التربية و مادتان فى كلية التجارة و إثنتا عشرة مادة فى كلية الآداب و خمس مواد فى كلية الحقوق ، و بلغت لطلاب المرحلة الجامعية الأولى فى كلية التربية سبع مواد ، وفى كلية التجارة مادتان و فى كلية الحقوق أربع مواد ، أما الحد الأقصى لأعضاء هيئة التدريس من المواد المعارة فى كلية التربية فقد وصل إلى ثلاث و سبعين مادة و فى كلية التجارة إلى ثمانى و أربعين مادة ، و فى كلية الآداب إلى خمس و تسعين مادة و فى كلية الحقوق إلى تسع و تسعين مادة و للباحثين فى كلية التربية ثلاث و ثلاثون مادة و لهم فى كلية التجارة ثلاث عشر مادة ، و فى كلية الآداب ثلاث و ثلاثون مادة و لهم فى كلية التجارة ثلاث عشرة مادة و فى كلية الآداب ثلاث و تسعين مادة و فى كلية الحقوق أربع عشرة مادة و لطلاب المرحلة الجامعية الأولى

بكلية التربية ثلاث و ثلاثون مادة ، و فى كليــة التجــارة ســت عشرة مادة و فى كلية الحقوق إثنتا عشرة مادة ، أما الحد الأدنى من المواد المعارة فى جميع المكتبات فكان مادة واحدة فقط.

يتضح من العرض السابق أن عــدد المــواد المعــارة لجملة المستفيدين من كل فئة ضئيل مقارنة بجملة المجموعــات المسموح بها للإعارة ، مع ملاحظة أن الوعــاء الواحــد يعــار لأكثر من مستفيد أى أن عدد المجموعات التى أعــيرت بــالفعل ضئيل جدا إذا ما قورن بعدد المستفيدين الفعلين من الخدمة.

إرتفعت معدلات المواد المعارة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وذلك يعود لتنوع و لإختلاف إحتياجــات هــذه الفئــة للمكتبة ،و من ناحية أخرى نظــرا لإرتفــاع مــا يســمح لــهم بإستعارته فى المرة الواحدة و للمزايا التى يتمتعون بها فى جميع المكتبات محل الدراسة مقارنة بالفئات الأخرى.

لهذا فعلى المكتبات محل الدراسة مراعاة ما يلى :

١. تعديل إجراءات و شروط الإعارة الخارجية لبعض الفئــات كما سبق بحيث تكون أكثر مرونة و سهولة و طواعية بمــا يخدم المستفيد و يحافظ على الأوعية المعارة معا.
٢. وجود العمالة المؤهلة المدربة على تقديم الخدمة بسهولة و يسر و سرعة.

٣. وجود المجموعات المناسبة التى تلبى و تخدم إحتياجات جمهور المستفيدين على إختلاف فئاتهم و إهتماماتهم بكافة أعدادهم.

٤. أهمية لفت الإنتباه بشأن الطرق الحالية المتبعة فى التدريس و التى تعتمد على الكتب الدراسية.

- **مدة الإعارة:**

هى الفترة الزمنية التى تبقاها المواد المعارة خارج المكتبة لدى مستفيد ما ، و تختلف هذه المدة من مستفيد لآخر وفقا للفئة التى ينتمى إليها سواء كان عضو هيئة تدريس أو باحث أو طالب مرحلة جامعية أولى أو موظف بالكلية أو من غير هؤلاء إن كان يسمح بالإعارة الخارجية وفقا لما حددته لوائح المكتبة فيسمح لعضو هيئة التدريس و الباحثين بمدة أطول للإعارة عن طلاب المرحلة الجامعية الأولى مالم يتعارض هذا مع تقديم الخدمة لأى مستفيد آخر أيا كان سواء كانت إعارة قصيرة الأجل لا تتجاوز أيام محدودة أو طويلة الأجل تمتد لعام دراسى كامل أو لحين الإنتهاء من إعداد البحث أو الرسالة.

هذا و تتوقف مدة الإغارة على عدة عوامل هى :

١. مدى إلتزام مجموعة العمل بالمكتبة و جمهور المستفيدين منها بتطبيق اللوائح الخاصة بذلك.

٢. الإتجاهات المختلفة للمجموعات و مدى توازنها مع نفس إتجاهات جمهور المستفيدين من المكتبة ، أى مدى التوافق بين إتجاهات المجموعات و إهتمامات جمهور المستفيدين بحيث تزداد مدة إعارة المواد التى لا يزيد الطلب أو الإقبال عليها فتعار لمدة من إثنيين لثلاثة أيام ، على حين تقل مدة إعارة المواد التى يزداد الطلب عليها و قليلة النسخ فتعار لساعات محدودة و هى ما يطلق عليه الإعارة قصيرة الأجل من أربع إلى خمس ساعات فى النهار أو لساعات الليل أو العطلات التى تعطل فيها المكتبة أو تعار لمدة من ساعة لإثنين إذا ما كان الإقبال عليها شديدا و لمدة لا تزيد عن شهر قابلة للتجديد إذا لم تكن هناك حاجة إليها.

٣. إمكانية تجديد مدة الإعارة بالتليفون مثلا بدلا من الحضور إلى المكتبة لمن لا وقت لديهم لذلك كأعضاء هيئة التدريس أو الباحثين.

٤. أن يكون للمكتبة حق إسترداد المواد المعارة فى أى وقت تشاء.

و فقا للائحة مكتبات جامعة طنطا فإنه يسمح بالإعارة الخارجية لمدة أسبوعين فتجدد لجميع الفئات المستفيدة من الخدمة. أما وفقا للائحة الداخلية لكل من

المكتبات محل الدراسة فإن مـدة الإعـارة لإعضـاء هيئـة التدريس فى مكتبة كلية التجارة ثلاثة شهور قابلة للتجديـد ، و بمكتبة كلية الآداب شهر قابل للتجديد شـهرا آخـر ، و فـى مكتبة كلية الحقوق ثلاثة شهور تجدد لمثلها مـرة أخـرى و نفس الأمر لمعاونيهم ، أما الباحثون فلهم حق الإستعارة مـن مكتبة كلية الآداب لمدة أسبوعين تجدد لمثلـهما و لـم تذكـر لائحة مكتبة كلية التجارة و الحقوق ، أما طـلاب المرحلـة الجامعية الأولى فلهم حق الإستعارة من مكتبة كلية التجـارة لمدة شهرين تجدد بأمر عميد الكلية ، و فى كلية الآداب لمـدة إسبوعين و فى كلية الحقوق لمدة إسبوعين و فى كلية الحقوق لمدة إسبوعين قابلة للتجديد ، أما الموظفون فى كلية التجـارة فلهم حق الإعارة لمدة ثلاثة شهور تجدد بإذن من عميد الكليـة مرة أخرى ،و فى كلية الآداب لمدة إسبوعين تجدد لإسـبوع و فى كلية الحقوق إسبوعين تجدد لمثلهما .هذا و لا لإلتزام بكـل هذه المدد فى المكتبات محل الدراسة.

و بإستطلاع آراء عينة المستفيدين من خلال إجاباتهم على الإستبيان تبين رضاء عينة أعضاء هيئة التدريس عـن المدة المحددة لهم لإعارة الخارجية فى جميع المكتبات محـل الدراسة و ذلك كنتيجة لعدم الإلتزام الفعلى من قبل هذه الفئـة

و معاونيهم فى جميع المكتبات محل الدراسة حتى أن مدة الإعارة وصلت فى إحدى المكتبات إلى ست سنوات كاملة.

و بلغت مدة الإعارة الفعلية للإستعارة الخارجية فى مكتبة كلية التربية لأعضاء هيئة التدريس و معاونيهم ثلاثة شهور ، و فى مكتبة كلية الآداب شهر واحد ، و فى مكتبة كلية الحقوق ثلاثة شهور ، أما الباحثون و الطلاب و الموظفون فلهم إسبوعان فى جميع المكتبات فيما عدا طلاب كلية الآداب فلهم إسبوع واحد فقط و فى مكتبة كلية التجارة إسبوعان و تجدد لأعضاء هيئة التدريس.لهذا فقد رأت عينة الباحثين أن مدة الإعارة الخارجية مناسبة تماما و ذلك لأنه لا تدقيق و لا إلتزام دقيق بها .

أما عن عينة طلاب المرحلة الجامعية الأولى فقد رأت الغالبية العظمى منهم أن مدة الإعارة الخارجية المخصصة لهم غير كافية لقراءة المادة المعارة حيث لا تزيد عن ثلاثة أيام فى مكتبة كلية الآداب و قد تصل أحيانا ليوم واحد فقط فى حالة الكتب التى يزداد الطلب عليها كالكتب التى يحتاجها الطلاب فى الأبحاث الدراسية ، كما طالب بعض طلاب كلية الحقوق بزيادة مدة الإعارة حتى فصل دراسى كامل ولحين الإنتهاء من الإمتحانات.

و يعد التأخير فى مدة الإعارة مسئولية مشتركة ما بين الموظف المسئولو المستفيد معا لأن المستفيد لم يلتزم بما حدد لــه و الموظف المسئول لم يكن حريصا على عودة المواد المعــــارة فى موعدها ، وقد جاء فى بند (هــ) مــــن الموضــــو ع الثـــالث لمحضر لجنة المكتبات الجامعية المنعقدة يــوم الأحـــد الموافـــق (١٩) أبريل (١٩٩٢م) :"أن يقوم أمين المكتبة بعرض موقـــــف الإستعارة الخارجية على و كيل الكلية للدراسات العليا و البحوث بصفة دورية كل ثلاثة شهور ." و قد بدأت بالفعل مكتبـــة كليـــة الآداب فى إرسال إنذارات تأخير لغير الملتزمين من المســـتفيدين بذلك .

هذا و يقترح بعض التعديـــلات علـــى المـــدة الحاليـــة المخصصة لإعارة الخارجية لكل فئة و تجديداتها بحيث تكــــون لكل من عضو هيئة التدريس و الباحث شهر تجد لشهر ثم لشـــهر ثم لشهر أخر و تكون لطـــالب المرحلـــة الجامعيـــة الأولـــى و للموظف لمدة أسبوعان و تجدد لمدة أسبوع واحد .

و ذلك على أن يكون من حق المكتبة إسترداد المادة المعارة فـــى أى وقت تشاء و للمكتبة متابعة تواريخ إعارة المواد عن طريـــق سجل بطاقى خاص بالمواد المعـــارة علـــى أن يرتـــب هجائيـــا بعنلوين المواد المعارة و يعطى بيانات ببليوجرافية كاملـــة عـــن

المادة المعارة و عن المستعير و كيفية الوصول إليه و ترتب البطاقات هجائى بعناوين المواد المعارة ثم داخل العناوين يرتب زمانى وفقا لتواريخ إعادة المواد المعارة و بذلك يسهل للمكتبة الوصول للمواد المعارة بسهولة و التى إنتهى تاريخ إعارتها و يمكن من خلال نفس السجل أيضا الوصول لمستعير مادة معينة.

- **الجزاءات و الغرامات :**

لابد للمكتبة فى ظل التيسيرات التى تتيحها لجمهور روادها فى الإستفادة من مقتنياتها خارج نطاقها و أن تقابل هذه التيسيرات ببعض القواعد التى تضمن عودتها سالمة للمكتبة ؛ و من ناحية أخرى إلتزام جمهور المستعيرين بردها فى الموعد المحدد سلفا بينهما و ذلك فيما يسمى ببند الغرامات و الجزاءات الذى يقوم على أساس أن المواد المعارة تنتقل بإعارتها من عهدة المكتبة لعهدة المستعير الذى يكون مسئولا عن ردها للمكتبة فى الموعد المتفق عليه بينهما سليما للمكتبة و إلا سيتعرض للبند الخاص بالغرامات و الجزاءات ضمن اللوائح المنظمة للعمل بها و الذى يطبق فى حالات :

أ. تأخير عودة المواد المعارة عن مواعيدها.

ب. فقد المواد المعارة.

ج. عودتها تالفة للمكتبة.

و تأخذ الغرامات و الجزاءات أحد شكلين هما :

أ. الحرمان من الإستعارة لمدة محددة أو نهائيا.

ب. الغرامات المالية التى تختلف من مكتبة لأخرى و من فئة لأخرى داخل المكتبة الواحدة فتكون لعضو هيئة التدريس و الباحثين خمسة جنيهات عن كل يوم تأخير و تكون لطلاب المرحلة الجامعية الأولى من واحد إلى إثنين جنيه عن كل يوم تأخير ، و من الممكن و أن يستثنى طلاب المرحلة الجامعية الأولى من غرامات التأخير و ذلك حتى لا يحجم العديد منهم عن الإقبال على المكتبة ، و ذلك حتى لا تتولد إنطباعات سيئة لدى العديد منهم و خاصة و أنهم حديثو العهد بالمكتبة و الحياة الجامعية .

و يعد التطبيق الحازم العادل لنظام الغرامات و الجزاءات لجميع الفئات دون لإستثناء هو الأمان الوحيد للمواد المعارة خارج حدود المكتبة و الضمان الأمثل لتلبية الإحتياجات المتنوعة لجمهور المستفيدين ككل من المواد المعارة و يساعد فى ذلك أن تكون قيمة الغرامات المقررة مناسبة لقيمة الوعاء و تختلف بإختلاف الحالة من تأخير أو فقد أو تلف حتى تصل للحرمان النهائى من الإستعارة لأن

المكتبة قد كفلت بدائل عديدة للإفادة من المواد التى إنتهت مدة إعارتها و هى:

أ. تجديد مدة الإعارة.

ب. التصوير إذا ما كانت محجوزة من قبل أشخاص آخرين.

ج. الإطلاع الداخلى إذا ما كان هناك إزدياد فى الطلب عليها.

و تتعرف المكتبة بسهولة علـــى المتــأخرات مــن المواد و التى إما تعود أو يتبين تلفها أو فقدها فيما بعــد مــن خلال المراجعة الدقيقة الدورية لسجلات الإعــارة الخارجيــة لكل فئات المواد المعارة، و لكى تقوم المكتبة بحصـــر ذلــك على وجه الدقة عليها إعداد سجل بطــاقى بــالمواد المعــارة مرتب هجائى بعناوين المواد المعارة و يـــدون فيــه تــاريخ الإعارة و تاريخ الإرجاع ، على أن يدون ذلك علـــى حافــة بارزة بالبطاقة و بذلك يمكن بسهولة الوصول للمواد المعــارة فى يوم معين و تاريخ عودتها و من ثم المتـــأخرات منــها ، وترتب البطاقات هجائيا بالعنوان ثم فى داخل العنوان ترتــب زمانى بالمواد المعارة وفقا لتاريخ إعارتها ثم داخل الـــترتيب الزمانى هجائى بالمستعيرين.

الجزاءات و الغرامات فى المكتبات محل الدراسة :

ورد هذا البند **فى جميع اللوائح الداخلية** للمكتبات محل الدراسة و فى محضر لجنة المكتبات المنعقدة يوم الأحد (٩) أبريل (١٩٩٢م) فى المواضع التالية :

أ. بند (ج) من الموضوع الثالث لها : أنه لمجالس الكليات وضع ضوابط عن تأخير إرجاع الكتب المعارة عن مدة شهرين ."

ب. فى بند (٥) أنه :" لا يسمح بإعارة كتب جديدة لعضو هيئة التدريس فى حالة مخالفته للتعليمات المبينة ."

هذا و قد إختلفت القواعد المتبعة فى المكتبات محل الدراسة بهذا الشأن إلى حد ما ففى **اللائحة الداخلية لمكتبة كلية التجارة** ورد التأخير فى المواضع التالية :

أ. فى المادة (١٩) :" أن توقف الإستعارة بالنسبة للطالب المنتظم المسدد للرسوم الإضافية إذا لم يرد الكتب أو الكتاب التى سبق و أن إستعارها فى الأعوام التالية ."

ب. فى مادة (٢٠) من نفس اللائحة :" أن تحجب نتيجة إمتحان الطالب الذى يمتنع عن إرجاع الكتاب المعار له بمجرد إنتهاء أيام الإمتحان حتى يرد ما بعهدته من كتبمع حرمانه من الإستعارة فى العام التالى ."

ج. فى مادة (٢٥) من نفس اللائحة :" أنه فى حالة عدم رد المستعير للكتاب فى موعده المحدد تقوم الكلية (المكتبة) بالإتصال بالمصلحة التابع لها ضامن المستعير لتحصيل القيمة المقررة للكتاب أو الكتب المعارة من مرتب الضامن بالطريق الإدارى ."

أما حالات الفقد فقد ورد ذكرها فى نفس اللائحة فى المواضع التالية :

أ. فى مادة (٢١) من الباب الرابع أنه :" يؤدى المستعير ثمن الكتاب المفقود بناء على التقدير الذى تقدره المكتبة وفقا لقواعد اللوائح المالية و ذلك على النموذج المعد لذلك ."

ب. فى مادة (٢٢) من نفس الباب :" ان الكتب الأجنبية أو العربية التى يقر المستعير بفقدها تقدر المكتبة ثمنها جزافيا بحيث تعوض قيمتها العلمية المفقودة حسبما يتوافر لديها من بيانات و بشرط موافقة السيد الدكتور العميد لقبول السداد ."

أما **اللائحة الخاصة بمكتبة كلية الآداب** فقد أشارت فى بند (٦) من المادة (٦) بالباب الرابع منها إلى الغرامات و الجزاءات بأنه :" إذا إنقضت مدة الإعارة دون أن يعيد المستعير ما بعهدته من مقتنيات من تلقاء نفسه فى الموعد

المقرر يرسل له إخطار لإعادة الكتب و يحصل منه غرامة تأخير بواقع خمسة و عشرين قرشا يوميا عن الإسبوع الأول و تزداد إلى خمسين قرشا فى الإسبوعين الثانى و الثالث و، و إذا لم تم الإستجابة يوفع الأمر إلى لجنة المكتبة للموافقة على خصم الغرامة من مرتب المستعير بعد تقيم ثمن الكتاب بإعتباره مفقودا طبقا للقواعد التى وضعتها لائحة جامعة طنطا فى هذا الشأن تمهيدا للعرض على السيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية أو من يفوضه للموافقة على الخصم من المرتب ."

كما أوردت **لائحة مكتبة كلية الحقوق** الغرامات و الجزاءات فى المواضع التالية :

أ. فى بند (د) من مادة (٤) بالباب الرابع أنه :"يجب إعادة الكتاب المعار عقب إنتهاء المدة المحددة للإعارة ، فإذا لم يتم رده فى هذا الموعد يخطر المستعير بضرورة إعادته خلال مدة سبعة أيام ، فإذا لم يعيده يعتبر الكتاب مفقودا ، و بناء عليه تبدأ المكتبة فى إتخاذ الإجراءات اللازمة تجاه المستعير مع إضافة نسبة عشرة فى المائة من الثمن مقابل المصروفات الإدارية و يتم التحصيل بواسطة خزينة الكلية."

ب. فى بند (٥) من قرار عميد الكلية رقم (٤٩) الصادر بتاريخ ١٩٨٨/١١/٣٠م فيما يخص طلبة الدراسات العليا المسجلين لدرجة الدكتوراة بالكلية :" المحافظة على الكتاب بعدم التخطيط و الكتابة فى الهامش أثناء القراءة و ألا يخصم ثمن الكتاب مضافا إليه عشرة فى المائة من ثمنه مصاريف إدارية و ثمن التجليد إذا كان مجلدا ."

ج. فى بند (٧) من نفس القرار أنه " للمكتبة حق حرمان الطالب الذى يخالف تعليماتها أو نظامها من الإنتفاع بخدماتها ."

أما فى مكتبة كلية التربية فإن اللائحة الداخلية لها فكانت مفقودة ، و لكن أدلت إدارة المكتبة بالآتى:

أ. فى حالات التأخير :ترسل الخطابات من المكتبة للأقسام العلمية لكل من أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم و بذلك تعود المواد المعارة فى خلال ثلاثة أيام تقريبا ، كذا الأمرللباحثين الآخرين و طلاب المرحلة الجامعية الأولى ، و لكن من خلال التحليل الفعلى لسجلات الإعارة وجد أن هذا لا يطبق فأحد أعضاء هيئة التدريس لديه مواد معارة منذ ثلاث سنوات ، و العديد من الباحثين يحتفظ بالمواد لحين إنتهاء العام الذى يدرس به من طلاب

البلومات العليا بالكلية ، كما أن بعض طـــلاب المرحلـــة الجامعية الأولى فيما ندر يحتفظون بما لديهم مـــن كتـــب للعام التالى .

ب. و فى حالات التلف يكلف المستفيد بتجليد و ترميم المـــادة التالفة على حسابه الخاص أو إحضار نسخة أخرى بديلة .

ج. فى حالات الفقد لا تبدأ المكتبة بإتخاذ أى إجراءات ضـــد المستفيد إلا إذا أبلغ بنفسه عن فقد ما لديه، و فـــى هـــذه الحالة يرفع طلبه بفقد الكتاب المعار للجنة المكتبة بالكليـــة لتبت فيه و تحدد ثمنه فى الوقت الحالى مع إضافة عشـــرة فى المائة مصاريف إدارية كغرامة من الثمن الحالى لها ، هذا و يخصم ثمن الكتاب المفقود من قيمة التأمين لطـــلاب الدراسات العليا من الخارج و طلاب المرحلـــة الجامعيـــة الأولى و أعضاء هيئة التدريس و معاونوهم ، أما موظفـــو الكلية فتخصم قيمة المادة المفقودة من رواتبهم أو يدفعـــون ثمنها دون خصم ، و فى حالة تجاوز ثمن الوعاء المفقـــود لقيمة التأمين يلزم المستفيد بدفع باقى القيمة.

هذا و قد وردت الغرامات و الجزاءات <u>فـــى لائحـــة مكتبات جامعة طنطا</u> فى المواضع التالية :

أ. بند (١٤) من مادة (٢) من الباب السادس باللائحة قبـــل التعديل :" أنه للمكتبة حق حرمان من يخالف تعليماتـــها أو نظمها أو تقاليدها من الإنتفاع بخدماتها ."

ب. بند (١٥) من نفس المادة :" أن توقيع المستعير إســـتمارة الإستعارة يعتبر قبولا بشروط الإعارة و أحكام اللئحة ."

ج. بند (ج) من مادة (٢١) بالباب الســادس مــن اللائحـة المعدلة :" أنه إذا إنقضت مـــدة الإعــارة دون أن يعيـد المستعير ما بعهدته من مقتنيات من تلقاء نفسه فى الموعـد المقرر يرسل له إخطار إعادة الكتب فى خلال سبعة ايـــام و إلا يحرم من الإستعارة إن كان طالبا و ينبه على الكليـة عدم تسليمه أوراقه أو إعلان نتيجته إلا بعد رد ما بعهدتـــه أو تسديد ثمنها حسب ما تقضى به اللائحــة ، و إذا كـــان عضو هيئة تدريس أو أستاذ غير متفرغ أو مدرس مساعد أو معيد أو من العاملين بالجامعة يخطر الســـيد الأســتاذ الدكتور عميد الكلية أو السيد الأستاذ أمين عـــام الجامعـــة ليصدر القرارات اللازمة لخصم ثمن الكتب من مرتبـــه و لا يجوز إخلاء أى طرف من الفئات المشار إليها للإعـارة أو مرافقة الزوج أو الزوجة أو إنهاء الخدمة فى صورهـــا المختلفة (الإستقالة ، الإحالة للمعـــاش ...إلـــخ) إلا بعـــد

الحصول على ما يفيد إخلاء طرفه من المكتبة المركزية و كافة مكتبات الجامعة."

مما سبق يتضح انـــه رغـم ورود الجـزاءات و الغرامات فى جميع ما صدر للمكتبات محل الدراسة من لوائح و قررات إلا أن هذا التنبيه مازال أقرب لعدم التنفيذ إلا فيمـا يخص التأخير حيث بدأ يطبق مؤخرا فى مكتبة كليـة الآداب بعد إكتشاف العديد من المخالفات بالمكتبة فيرسـل إنـذاران للمستفيد ثم بعد ذلك تبدأ المكتبة فى إتخاذ الإجراءات الرسمية ضده.

و بإستطلاع آراء عينـة المسـتفيدين حـول نظـام الغرامات و الجزاءات المطبق فى مكتبـات كلياتـهم وجـد أن **أعضاء هيئة التدريس و معاونوهم** يوافقون على هذا النظـام و إن كان العديد منهم لا يعلم شيئا عنه إلا مؤخرا كما فـى عينـة كلية الآداب ، و من مقترحاتهم حول هذا النظام :

أ. وجود غرامات متضاعفة ثلاث مرات يسبقها إنذار ثـلاث مرات ثم حرمان من الإستعارة بعد ذلك .

ب. العمل بسياسة من أتلف شيئا فعليه إصلاحه .

أما الباحثون من الخارج فالغالبية العظمى منهم توافق على النظام المتبع و إن كانت لهم بعض التعليقات عليه و هى :

أ. يجب تشديد العقوبة و الصرامة فى تطبيقها.

ب. يجب إحترام النظام المتبع.

ج. إقترح بعضهم أن تكون هناك غرامة تأخير عن كل إسبوع تأخير بمعدل جنيها واحدا و تخصص قيمتها لتحسين مستوى الخدمة فى المكتبة ، و طالب أخرون بإرسال إنذار ثلاث مرات ثم حرمان من الإستعارة لمدة شهر ثم شهرين ثم ثلاثة شهور ثم ستة شهور ثم عام كامل للأبد.

رغم وجود فئة من الباحثين من الخارج من يؤيدون النظام الحالى للغرامات و الجزاءات إلا أن هناك فئة أخرى منهم تعارضه و كان مبررهم فى ذلك أن :

أ. الغرامات مبالغ فيها حيث أنها تقدر بحساب ثمن الكتاب تقديرى × ١٠% مصاريف إدارية .

ب. بعض الكتب يخرجها الموظفون لمعارفهم و يخصمونها من نسبة الفقد و الإستبعاد المسموح لهم بها .

على حين توافق الغالبية من طلاب المرحلة الجامعية الأولى على نظام الغرامات و الجزاءات المطبق فى مكتبات

كلياتهم و كان مبررهم فى ذلك حماية الكتب النادرة من السـوقة بالإحتيال.و كان هنا من يعارض نظام الغرامات و الجـزاءات و مبررهم فى ذلك :

أ. أن التأخير قد يكون لسبب قهرى كإمتحـان أو أن يكـون المستعير نفسه لم ينتهى بعد مـن قراءتـها أو أن يكـون التأخير رغما عن إرادته لآى ظرف طـارىء كالسـرقة مثلا .

ب. الكثير من الطلاب لا يملك دفع قيمة الغرامة.

ج. الغرامة قد تحجم الطلاب عـن الإقبـال علـى الإعـارة الخارجية ، و من مقترحاتهم فى هذا الشأن سحب كارنيـه الإستعارة من الطالب لمدة فصل دراسى مثلا .

د. كل من تسبب فى تأخير كتاب عليه دفع جنيه واحد فقـط عن كل يوم تأخير لأن الحرمان من الإستعارة لمدة معينـة لن يضر الكثير من الطلاب إلا فئة محدودة منهم و لكنـه يصلح فى حالات الفقد أو التلف.

يتضح من العرض السابق أن نظـام الغرامـات و الجزاءات لا يطبق بالفعل إلا فيما ندر خاصة فى حالات الفقـد فقط ، لهذا فعلى المكتبات محل الدراسة إتباع نظام صارم عـادل فى هذا الشأن كأن يتم :

١. إرسال إنذار أول فى أول يوم تأخير ثم يرسل إنذار ثـــانى بعد مرور إسبوع من تاريخ إرسال الإنـــذار الأول ، و بعـــد مرور إسبوع إذا لم تعود المواد المعـــارة المتـــأخرة يحـــرم المستعير من الإستعارة حتى مرور شهر من تاريخ إرســـال أول إنذار.

٢. في حالة عودة المواد المعارة بعد ذلـــك يقـــوم المســـتعير بسداد مبلغ جنيهان عن كل يوم تأخير مـــن تـــاريخ إرســـال الإنذار الثانى بالنسبة لعضو هيئة التدريس و الموظفين جنيها واحدا ، و دفـــع خمســـون قرشـــا لطالـــب المرحلـــة الجامعية الأولى .

٣. إذا لم تعود المواد المعارة بعد شهر من حرمان المســـتعير من الإستعارة تعد مفقودة و يقوم المستعير بسداد ثمنها الحالى مضافا إليها (١٠%) مصاريف إدارية ، على أن يقوم بتقديـــو ثمنها الحالى أحد أعضاء هيئة التدريس بالكلية فى نفس مجال تخصص المواد المعارة مشاركة مع لجنة المكتبة .

٤. فى حالات التلف كنزع أو قطع أو كشط أو تمزيـــق أوراق أو ما شابه ...إلخ ، و يكتشف ذلك بـــالفحص الجيـــد للمـــواد المعارة و تحدد قيمة الغرامة وفقا لحجم التلفيات ، فإذا كـــانت التلفيات تضر بالوعاء يدفع المستعير ثمنه الحـــالى مضافـــا

لإليه عشــــرة فى المائة كمصــاريف إداريـــة كما فـــى حــالات الفقــد .

٥. إذا ما كانت التلفيات كشط مثلا أو ثنى أوراق أو ما شــابه ذلك يدفع المستعير ربع ثمنه الحالى كغرامة.

٦. لضمان فحص المواد المعارة جيدا عند عودتـــها يفضـــل وجود موظف مختص يقوم بذلك قبل تسجيل عودتها لعـــهدة المكتبة مرة أخرى.

- **تبادل الإعارة بين مكتبات الكليات محل الدراسة :**

تبادل الإعارة لا يعنى أكثر من علاقـــة مشــروطة تربط مكتبتين أو أكثر معا بينهما نوع من التجانس من حيث عدد و نوع المجموعات و المستفيدين معا بـــهدف تلبيـــة و إرضـــاء الإحتياجات المتنوعة التى تعجز كل منهما عن تقديمها لجمـــهور روادها فى ظل الظروف الغير مهيأة و الإمكانيات المحدودة التى تعيق إرضاء كل هذه الإحتياجات بكفاية و كفـــاءة مـــن خـــلال مقتنياتها و حدها.

هذا و العلاقات الخارجية بيـــن المكتبـــة و المكتبـــات الأخرى المشتركة معها لها أثر قوى جدا فى تبادل الإعارة فيمـــا بينهم ، و من ثم خدمة المستفيدين منها لأنها تتيح بذلك التعـــرف على المجموعات و الأنشطة و الخدمات فى المكتبات المشابهة ،

و من ثم يمكنها تجميع كافة مصادر المعلومات لصالح إحتياجات المستفيدين منها خاصة فى المكتبات الأكاديمية و مـــا تفرضـــه طبيعة البحث التى تتسم بلإغراق فى التخصص و ما يتبع ذلـــك من ندرة للمواد و صعوبة الحصول عليها لوجود بعضها ضمـــن دوريات قديمة أو أجنبية ، و من ثم لا تستطيع المكتبة بمفردهـــا أن تستجيب لإحتياجات و متطلبات العملية البحثية خاصة إذا مـــا كانت هذه المواد غير موجودة بسوق البيع لإنتهاء طباعتها .

و من هنا تبذل المكتبة جهدا لمعرفة مكان تواجد أيـــا منها ثم تطلب إستعارتها أو تصويرها وفقا للشروط المحددة فيمـا بينهما ووفقا لطبيعة المادة نفسها ، و ذلك عـــن طريـــق إتاحـــة الإستفادة من مقتنيات المكتبات المتعاونة و التى لا تتوافر لـــدى إحداها لصالح إحتياجات المستفيدين منها و التـــى تعجـــز عـــن تلبيتها ، و من ثم الإرتفاع بمستوى الخدمات المقدمة و المتاحـــة من خلالها بشرط أن تبنى علاقة نفعية متبادلة بين جميـــع هـــذه المكتبات المتعاونة.

١) **<u>أهمية تبادل الإعارة :</u>**

ترجع أهمية التبادل للمكتبات فى إتاحـــة الحصـــول على بعض المقتنيات لبعض الوقت أو فى الحصول على نســـخ منها مما قد يستحيل حصولها عليها بأى طريقة أخـــرى ، إلـــى

جانب مساهمته فى توفير جزء كبير من ميزانية هذه المكتبات و التى كان من المفترض أن تنفقها فى شراء بعض هذه المقتنيات التى حصلت عليها عن طريق التعاون.

٢) وجود التعاون فى المكتبات محل الدراسة:

لا يوجد أى نمط للتعاون فى الإعارة بين المكتبات محل الدراسة رغم أن اللائحة العامة لمكتبات جامعة طنطا و اللوائح الداخلية الخاصة بكل مكتبة إشتملت على بند أو أكثر بخصوص ذلك كما يلى :

١. **فى لائحة مكتبات جامعة طنطا:**

أ. ورد فى مادة (٢) من الباب الأول بلائحة مكتبات جامعة طنطا قبل التعديل :"أن تتعاون مكتبات الجامعة مع الهيئات الجامعية و العلمية فى مجالاتها ."

ب. ورد فى بند (ج) من مادة (٣) من الباب الثانى بنفس اللائحة بعد التعديل أن :"تعمل مكتبات الجامعة على التعاون و التبادل الثقافى مع الهيئات الجامعية و العلمية و مراكز البحوث داخل الوطن و خارجه ."

٢. فى اللوائح الداخلية لمكتبة كل كلية :

أ. ورد فى بند (٢) من مادة (١) من اللائحة الخاصة بمكتبة كلية الآداب أن :" تتعاون المكتبة ثقافيا مع الهيئات الجامعية العلمية فى مجالاتها."

ب. ورد فى مادة (٤) من الباب الأول بلائحة مكتبة كلية الحقوق أن :" تقوم المكتبة بإتخاذ كافة الوسائل لدعم التعاون و التبادل الثقافى مع مختلف مكتبات الجامعات المصرية و الهيئات العلمية المناظرة فى داخل الجمهورية و خارجها."

ج. ورد فى مادة (٣) من الباب الأول من لائحة مكتبة كلية التجارة أن :" تقوم المكتبة بالتعاون و التبادل الثقافى مع مكتبات الجامعات المصرية و غيرها من الهيئات العلمية المهتمة بالأبحاث المناظرة للتخصصات المقررة فى كلية التجارة ."

تبين مما سبق الإهتمام بالتعاون فى جميع لوائح المكتبات محل الدراسة رغم عدم وجود أى صورة من صوره ، ورغم الحاجة الشديدة لهذه المكتبات للدخول فى مثل هذه السياسات التعاونية بعدما عجزت عن تلبية إحتياجات المستفيدين منها ، حيث إتضح من إجابات المستفيدين على

الإستبيان أن مكتبات الكليات هى أخر ما يحظى بإهتمام المستفيد فى المكتبات محل الدراسة فرتبت المكتبات التى يتردد عليها المستفيدون وفقا لأولوية إعتمادهم عليها كما يلى :

أ. مكتبة الجامعة الأمريكية بالقاهرة و المراكز الثقافية الأجنبية .

ب. مكتبات جامعة القاهرة و عين شمس و الأسكندرية .

ج. دار الكتب القومية و المكتبات العامة بالمدن و المحافظات المختلفة.

د. مكتبات الكليات المناظرة فى جامعات إقليمية أخرى.

ه. مكتبات كلياتهم.

و فى بعض الأحيان كان هناك تبادل فى الترتيب بين البنود (ج ، د ، هـ) من مستفيد لآخر بحيث تسبق أو تلى لإحداهما الأخرى .

<u>و يرجع سبب ذلك إلى :</u>

١. سوء سياسة الإختيار و التزويد المتبعة مما يتسبب فى وجود عدد هائل من المواد التى يقل الطلب عليها و لا يستفيد منها سوى أشخاص معدودين ، على حين تفتقر هذه المكتبات لوجود أوعية يزداد الطلب و الإقبال عليها.

٢. قلة عدد النسخ المتاحة من المواد التى يزداد الإقبال عليها.
٣. القيود المفروضة على الإطلاع أحيانا لغير المستفيدين من المكتبة التى ينتمى إليها المستفيدون تحت مسميات متعددة كضيق المساحة و عدم كفايتها للمستفيدين من الكلية.
٤. عدم إتاحة الإستعارة الخارجية إلا لمن ينتمى للكلية فقط.
٥. جملة الميزانية المخصصة لمكتبات الكليات إذا ما أنفقت بكاملها و لم يبق منها شيئا لعجزت أيضا عن تلبية كافة إحتياجات المستفيدين منها خاصة من هيئة التدريس و الباحثين و خاصة من الأوعية الأجنبية بعد إرتفاع أسعارها.

<u>٣) التخطيط لوجود تبادل الإعارة فى المكتبات محل الدراسة :</u>

القضاء على إتجاه مستفيدى المكتبات محل الدراسة لمكتبات غير مكتبات كلياتهم لا يستلزم سوى دخول المكتبات محل الدراسة فى أى سياسة تعاونية لتبادل الإعارة عن طريق شبكات تعاونية مركزية تربط بين كل من مكتبات الكليات محل الدراسة و مكتبات الكليات المناظرة أو التى يمكن أن تخدم فى مجالها فى الجامعات القريبة و الرئيسية كالجامعات فى إقليم وسط الدلتا و هى جامعات : المنوفية و الزقازيق و المنصورة و طنطا بفروعهم المختلفة ، بالإضافة للمكتبات العامة فى محافظات الإقليم ، إلى جانب مكتبات جامعات القاهرة و

الأسكندرية و الجامعة الأمريكية و المراكز الثقافية الأجنبية و دار الكتب القومية إن أمكن ذلك .

و فيما يلى تفصيل لذلك فى المكتبات محل الدراسة :

١. فى مكتبة كلية التربية:

تدخل مكتبة كلية التربية بطنطا فى سبكة تعاونية معها بكفر الشيخ و التربية بالمنصورة و الزقازيق و بنها و التربية النوعية بطنطا و ميت غمر و دمياط و المنصورة و مكتبة كلية العلوم بكل هذه الجامعات و الآداب بنفس هذه الجامعات . و يرجع هذا التشعب فى التخصصات التى يفضل و أن تتعاون معها مكتبة كلية التربية بطنطا إلى طبيعة الدراسة بهذه الكلية فهى تضم العديد من الأقسام المناظرة فى كليات الآداب (لغة إنجليزية و لغة فرنسية و إجتماع و علم نفس و تاريخ و جغرافيا) ، إلى جانب العديد من الأقسام المناظرة فى كلية العلوم (جيولوجيا و رياضيات و طبيعة و كيمياء) ، هذا إلى جانب أن بها قسم للطفولة حيث العلاقة الشديدة بكلية التربية النوعية من حيث الدراسة (موسيقى ورسم و لإقتصاد منزلى و تكنولوجيا تعليم ...)

٢. في مكتبة كلية التجارة :

يمكن أن تتبادل مكتبة كلية التجارة بطنطا مع مكتبات كليات التجارة بالجامعات الأخرى في الإقليم و الجامعات الأخرى المناظرة ، و ذلك حيثأن أكاديمية السادات للعلوم الأدارية تقترب في دراستها من التخصصات بكلية التجارة (إدارة أعمال ، و حاسب آلي ،...)

٣. مكتبة كلية الآداب:

تتعاون مكتبة كلية الآداب بطنطا مع مكتبات كليات الآداب و التربية بجامعات لإقليم وسط الدلتا و مكتبات الكليات المناظرة بجامعات القاهرة و عين شمس و الأسكندرية ، و ذلك حيث التشابه في طبيعة الدراسة بأقسام كليات الآداب و التربية .

٤. مكتبة كلية الحقوق :

تتبادل مكتبة كلية الحقوق بطنطا الإعارة مع مكتبات كليات الحقوق المناظرة بجامعات الإقليم الأخرى و الجامعات الرئيسية الثلاثة : القاهرة و عين شمس و الأسكندرية ، و ذلك حيث أن كليات الشريعة و القانون التابعة لجامعة الأزهر تعد من الكليات القانونية المناظرة في الجامعات الأخرى.

هذا و من الممكن لمكتبات الكليات محل الدراسة أن تدخل في سياسة تعاونية لتبادل الإعارة (إن أمكن) مع مكتبة

الجامعة الأمريكية و المراكز الثقافية الأجنبية المنتشرة بالقاهرة و الأسكندرية ، حيث أنها تمثل أعلى نسبة من المكتبات التى تحظى برضاء و تردد أعضاء هيئة التدريس و الباحثين بمكتبات الكليات محل الدراسة ، وذلك على الرغم من إفتقاد التكافؤ و التوازن فيما بينها و بين هذه المكتبات حيث يمكن الإفادة منها برسم إشتراك تسدده جامعة طنطا لهذه الجهات على سبيل المثال ، هذا إلى جانب عدم إهمال تبادل الإعارة و التعاون مع المكتبات العامة و خاصة دار الكتب القومية بالقاهرة ، و إن كان يفضل التعاون مع الجهات القريبة توفيرا للنفقات و ضمانا للسرعة حيث أز المسافة بين مدينة طنطا و أى من المدن الأخرى التى بها جامعات إقليمية تقطع فيما لا يزيد عن الساعة الواحدة تقريبا.

بترتيب المكتبات السابقة وفقا لأهميتها لجمهور المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس و الباحثين وجد أنها تكون كما يلى :

١. مكتبة الجامعة الأمريكية بالقاهرة و مكتبات المراكز الثقافية الأجنبية بالقاهرة و الأسكندرية.
٢. مكتبات الجامعات الثلاث : القاهرة و عين شمس و الأسكندرية.

٣. مكتبات جامعات إقليم وسط الدلتا بفروعها المختلفة.
٤. المكتبات العامة بمحافظات الإقليم مع دار الكتب القومية بالقاهرة .

٤) القائمون بتبادل الإعارة:

تحتاج المكتبات محل الدراسة إلى العمالة المهنية المؤهلة المدربة لخوض مثل هذه التجارب خاصة و أنه لا عهد للعاملين و لا للمكتبات التى يعملون فيها بمثل هذه السياسات ، لهذا يمكن للمراكز الثقافية الأجنبية أن تشارك فى ذلك بما تقدمه من دعم سواء مادى أو عينى يتمثل فى بعض المجموعات أو فى برامج تدريبية لبعض العاملين بها كأن يقوم بذلك المركز الثقافى البريطانى أو الأمريكى أو تساهم فيه مكتبة الجامعة الأمريكية بالقاهرة مثلا.

٥) مقومات نجاح تقديم الخدمة:

من المقومات الأساسية التى تضمن نجاح تقديم الخدمة بين المكتبات المتعاونة ما يلى :

أ. الإتفاق المشترك بين المكتبات المتعاونة و مقدرة كا منها على متطلباته.
ب. تحديد إلتزامات هذه المكتبات المتعاونة لضمان تنظيم هذه الخدمة دون تخبط .

ج. وجود فهرس موحد مطبوع مثـــلا بمقتنيـــات المكتبـــات المتعاونة مع أهمية وجوده فى كا منهم ووجود نسخة منـــه فى مكان موحد كالمكتبة المركزية مثلا و يفضل أن يكـون محسب عبر الخط المباشر و إذا ما توافر لدى كل منـــــها حاسب آلى ، فإلى جانب أهمية هذا الفهرس فـــى القيـام بالخدمة فإنه أيضا يكشف عن أى خلل فى مدى كفايـــة و كفاءة المجموعات لتلبية الإحتياجات المتنوعـــة لجمـــهور المستفيدين من المكتبة و المكتبات الأخرى و لـــه أهميـــة كبرى عند التزويد فى توجيه سياسة الإختيار كمـــا هــو مطلوب و تفادى ما هو موجود فى أى موجود فى أى مـن المكتبات المتعاونة.

د. وجود الدعم المادى الكافى لتغطية نفقات تقديـــم الخدمـــة على مستوى جميع المكتبات المتعاونة أو التى يمكن لـها و أن تتعاون مع الحرص الدائم على عدم تخليق أى عوائق.

معنى ذلك أن المكتبات محل الدراســـة تحتـاج إلـــى وجود الهدف المشترك و طبيعة العمل الواحد و المعـــايير و التقنيات الموحدة مع توافر أجهزة لتسهيل تدفق المعلومـــات ، ثم التشريعات الموحدة التى تكفل التبادل بســـهولة و إنتقـــال المستفيدون دون قيود للإفادة على أن يسبق ذلك تقرير المكتبة

الدخول فى السياسة ، و يمكن للمكتبة أن تتخذ هـذا القـرار فى ضـوء مجموعـة مـن العوامـل و التـى ينبغـى دراستها بتأن و هـى :

١. تحديد المكتبة لإحتياجاتها من إقتسام المصادر.
٢. تحديد المكتبة لقدرتها على لإقتسام المصادر من عدمه.
٣. معرفة المكتبة كيف تقيس لإستعدادها للدخول فـى هـذه العملية على وجه الدقة.
٤. تحديد المواد التى يمكن لإقتسامها مع المكتبات الأخـرى ، و يمكن تحديد ذلك بوجود التعاون المسترك ما بين المسـتفيد و المكتبة فيكون التركيز على المواد التى يحتاجها.

و من معوقات عملية التبادل بين المكتبات مجموعـة من العوامل هى:

١. عدم كفـاءة المجموعـات لسـد لإحتياجـات جمـهور المستفيدين.
٢. الإفتقار لأداة جيدة تعرف بما هو موجـود بـالفعل مـن مقتنيات و كيفية الوصول إليها بسهولة و يسر .
٣. الإفتقار للعمالة المدربة المؤهلة.
٤. الإجراءات الروتينية الطويلة التى قد تستغرقها العمليـة و صعوبة نقل الأوعية المعارة من مكان لآخر فى ظـل هـذه

الإجراءات ، لهذا لابد من القضاء على أى أسباب قد تؤثـــر على تقديم الخدمة كتغطية نفقات ووسائل الإتصـــالات فيمـــا بينهما.

٦) شروط التبادل:

و يقصد بها مجموعة القواعد التى تضعها المكتبـــات المتعاونة بالإتفاق فيما بينهم لتكـــون دســـتورا يرســـم و يحـــدد الخطوط العامة للتعاون ، فينبغى أن تتناول:

١) تحديد القائمين بالخدمة بدقة من حيث هويتهم و مؤهلاتـــهم و خبراتهم و من ينوب عنهم فى حالات عدم وجودهم و هـــل سيتم تعاملهم مع جمهور المستفيدين مباشرة أم مـــن خـــلال موظفى هذه المكتبات .

٢) النص على إمكانية تبادل أى من مجموعـــات المكتبـــة و شروط ذلك من حيث :

أ. يتم تبادل كل المقتنيات مقابل كل المقتنيات أو جزء منـــها مقابل جزء.

ب. وضع قيود على تبادل بعض المجموعـــات ذات الطبيعـــة الخاصة كالكتب النادرة ووحيات النسخة و المخطوطات و الخرائط من حيث نسخها و تبادل النسخ حتـــى لا تتلـــف

الأصول أو يتم نسخها باليد حتى لا تتلف بفعل الأشعاعات التى تنبعث من أجهزة التصوير .

ج. إمكانية السماح بالإطلاع الداخلىأو التصوير للمستفيدين من المكتبات الأخرى أو إعارتها لهم بعدما تستعيرها هذه المكتبات من غيرها وفقا لسياسة التعاون فيما بينهم.

د. إمكانية تبادل مطبوعات الكلية أو مطبوعات المكتبة نفسها إن وجدت أو مكررات النسخ أو النسخ قليلة الطلب فى المكتبة المعيرة أو مستنسخات المواد التى يمنع إعارتها خوفا من تعرضها للتلف أو المواد التى تطلب فى المكتبة المعيرة بشروط كقصر مدة إعارتها عن باقى المقتنيات الأخرى .

ه. النص على إمكانية تبادل الرسائل العلمية و التقارير و المحاضرات و الكتب الدراسية الخاصة و الأعداد القديمة من الجرائد و الدوريات و الكتب نافذة الطبع من المواد التى يصعب الحصول عليها بسهولة عن طريق الشراء أو أى طريق بديل إما لإرتفاع أسعارها أو لعدم عرضها للبيع من البداية أو الإستنفاذ طبعاتها من الأسواق.

و قد ورد فى لائحة مكتبات جامعة طنطا المعدلة مادة (١٨) من الباب السادس فيما يخص ذلك :" أن يسمح بالإعارة من

مكتبات جامعة طنطا إلى الجامعات و الهيئات العلمية و مراكز البحوث على أساس المعاملة بالمثل ." و رغم ذلك لا وجود للخدمة فى جميع المكتبات محل الدراسة.

٣) بيان كيفية التبادل من حيث :

أ. كيفية لإستلام المكتبة المستعيرة للمواد المعارة من المكتبة المعيرة.

ب. إمكانية نقل المواد المعارة عبر أشخاص و إمكانية تخصيص عامل أو موظف بالمكتبة للقيام بعملية النقل .

ج. تخصيص سيارة لنقل الأوعية المعارة أم عبر وسائل المواصلات العامة.

٤) تحديد مسئولية و كيفية الإنفاق على التبادل بدقة حتى لا تكون سببا للتقاعس و الرعونة فى التنفيذ الفعلى للخدمة بحيث ينص على :

أ. تحمل المكتبة المستعيرة نفقات الإعارة كتكاليف وصول المواد المعارة إليها سليمة و إلا تحملت تكلفة إحضار مثيل لها أو تكلفتها مضافا إليها غرامة تحدد و لتكن خمسة و عشرين فى المائة مصاريف إدارية من تكلفتها.

ب. أن يتحمل المستفيد الذى تتم من أجله الإعارة تكلفة الفقد أو التلف إذا كان سببا فيها و تكلفة التصوير و الإستنساخ

و جزء من تكلفة النقل على إعتبار أن ذلك يتم لصالحه على أن تتم هذه الحسابات فى نهاية كل عملية إستعارة.

٥) تحديد الحد الأقصى من المواد التي يسمح بإعارتها لكل مكتبة فى المرة الواحدة و على مدار مرات الإعارة ككل ، و يمكن أن يكون فى حدود خمسين مادة كحد أقصى على مدار مرات الإعارة ككل ، بحد أقصى في المرة الواحدة عشرة مواد لصالح أكثر من مستفيد واحد و ذلك لمدة معينة و محدودة فيما بينها ، على أن تحدد الفترة الزمنية ما بين طلب المادة المعارة و إعارتها مرة أخرى للمكتبة المعيرة حفاظا على الحقوق و تلبية للإحتياجات على أن تكون كافية و تتيح الوقت الكافى للإنتهاء من الإجراءات الخاصة بوصولها للمكتبة المستعيرة ثم للمستفيد و ما يستغرقه إطلاعه عليها ثم عودتها مرة أخرى للمكتبة المعيرة كأن تكون مدة الإعارة بين مكتبات كليات الجامعة إسبوعين و بين مكتبات كليات الجامعات الأخرى خارج الإقليم شهر لجامعات الإقليم و إسبوعان على لإعتبار أن الحد الأقصى لإنتهاء اجراءات تبادل الإعارة بين المكتبات هو يومان فقط.

٧) إجراءات تقديم خدمة تبادل الإعارة:

و هى مجموعة الخطوات التى تتبعها كلا من المكتبة المستعيرة و المكتبة المعيرة كلا منهما تجـاه الأخـرى بـهدف وصول المواد المطلوبة من إحداهما لتلبية الإحتياجات المتنوعـة للمستفيدين من الأخرى،و طريق المكتبة لتوحيـد إتبـاع هـذه الإجراءات هو توثيقها فى سجلات خاصة بهذه الخدمـة بحيـث يختص كل سجل منها بمتغير من المتغـيرات اللازمـة لتقديـم الخدمة و يفضل أن تأخذ الشكل البطاقى أو الإلكترونى ليسـهل الحذف و الإضافة منها و إليها و الوصول للمطلوب بسـهولة و يسر و فيما يلى تفصيل لذلك :

١. **سجل المستفيدين :**

و يدون فيه أسماء الراغبين فى الإفادة من الخدمـة و بياناتـهم الخاصة كالإسم و التخصص العام و الدقيق و جهـة العمـل و العنوان و العنوان البريدى و الهاتف لكلا من محـل الإقامـة و جهة العمل و البيانات الببليوجرافيـة الكاملـة للأوعيـة التـى يحتاجونها.

٢. **سجل المكتبات المتعاون معها:**

يضم هذا الملف أسماء المكتبات التى تتبادل معها المكتبة الإعارة ، و ينبغى أن يضم البيانات التالية عن كل منها كاسم الكليـة و

الجامعة التى تتبعها و العنوام البريدى و التليفون لكـــلا منـــها و إدارة المكتبة و مسئولية التبادل و شروط التعاون معها.

٣. سجل المواد المتاحة للتبادل:

و يعتبر هذا الملف بمثابة فهرس موحد بالمواد المتاحة للتبادل فى جميـــع المكتبــات المتعاونـــة و يـــدون فيـــها البيانـــات الببليوجرافية الكاملة للمادة مع المكتبة أو المكتبات التى تتيحها للإعارة و هو ما يفيد فى عملية المضاهـــاة بيـــن إحتياجـــات المستفيدين و المواد المتاحة بالمكتبات الأخرى للإعارة و مـــن ثم يسهل تلبية هذه الإحتياجات.

٤. سجل المواد المعارة :

يضم هذا الملف كلا من المواد المعارة من و إلى المكتبـــة ، و يرتب هذا الملف هجائى بأسماء المكتبات المتبادل معها علـــى أن ينقسم إلى شطرين أحدهما بالمواد الواردة من هذه المكتبـــة و الآخر بالمواد المعارة إلى هذه المكتبة.

و يفيد هذا السجل كلا من المكتبات المعيرة و المستعيرة معـــا فى إعداد الإحصاءات الخاصة بالمواد المعارة من و إلى المكتبـة ، كما أنها تبين تاريخ طلب التبادل و التاريخ الفعلى للتبادل ثـــم تاريخ عودة المواد المتبادل بها و من تســـلم للمكتبـــة ، و مـــن المفضل أن ترتب هذه السجلات معا وفقا لتاريخ الإعـــارة فـــى

حالة سجل المواد المعارة و بتاريخ الورود للمكتبة في حالة المواد المستعارة من مكتبات أخرى و يمكن الإعتماد على هذاالسجل في إسترداد المواد المعارة للخارج و معرفة تاريخ عودة المواد المستعارة للمكتبات المعيرة .

٥. سجل تبادل الإعارة:

أ. عندما يأتي المستفيد و يفشل في العثور على ما يريد ضمن مقتنيات مكتبته فإنه يتقدم بإستمارة تفيد حاجته للإفادة من خدمة تبادل الإعارة مع إستعداده لدفع مبلغ رمزي يحدد وفقا لفئته كما يلي :

- عضو هيئة التدريس عشرة جنيهات.
- الباحث خمسة جنيهات.

و تحفظ هذه الإستمارة في الملف الخاص بالمستفيدين من الخدمة ضمن ملفه بالمكتبة.

ب. بعد ذلك تقوم إدارة التبادل بالمكتبة بالبحث عن المواد المطلوبة في الملف الخاص بالمواد المتاحة للتبادل أو يقوم المستفيد نفسه بالبحث عنها ضمن الفهرس الموحد بهذه المواد و المتاح أمامه.

ج. بعد العثور على المواد المطلوبة تتعرف إدارة التعاون بالمكتبة من معرفة جهة وجودها فتقوم بإعداد إستمارات

طلب المادة المطلوبة فى ضوء الشروط المتفـــق عليـــها لتبادل الإعارة بينهما و التى يمكن الرجـــو ع إليـــها عـــن طريق الملف الخاص بالمكتبات المتعاون معها.

د. ترسل إدارة التعاون بالمكتبة هـــذه الأســـتمارات للمكتبـــة المتعاون معها و تنتظر الرد على إمكانية إعارتها خــــلال هذه الفترة من عدمه سواء إعارتها لجهة أخرى أو لفـــــرد آخر أو حتى لحاجة المكتبة إليها فى الوقـــــت الراهـــن و لأسباب أخرى توضحها المكتبة.

ه. فى حالة إمكانية إعارة المادة المطلوبة فى الوقت الراهـــن تقوم المكتبة المعيرة بتوصيل المادة أو المـــواد المطلوبـــة للمكتبة المستعيرة وفقا للوسيلة المشترط عليـــها بينـــهما ، على أن يدون فى سجل المواد المعارة من المكتبة بمجـــرد خروجها و يوقع أمامها فى السجل الشخصى المسئول عن خروجها.

و. يدون فى سجل المواد المستعارة لدى المكتبة الأخـــرى و يوقع الشخص الذى قام بلإستلامها من المكتبة الأخـــرى و الشخص الذى قام بإستلامها.

ز. بعد تمام وصول المادة المطلوبة يتم إخطار المستفيد الذى طلبها و يتم الوصول إليه عن طريق بياناته المدونة فى السجل الخاص بالمستفيدين.

ح. تعار للمستفيد الذى كان يطلبها مع تحمله مسئولية هذه المواد كاملة طيلة فترة وجودها معه ، على أن تراعى المكتبة إعادة هذه المواد لها قبيل إنتهاء مدة إستعارتها المتفق عليها مع المكتبة المعيرة و مراعاة الوقت المستغرق فى إعارتها مرة أخرى لها.

ط. بعد عودة المواد من المستفيد للمكتبة المستعارة تبدأ فى إتخاذ إجراءات عودتها للمكتبة المعيرة وفقا للشروط المحددة فيما بينهما ، على أن تقوم بتدوين عودتها الجهة التى تمتلكها فى السجل الخاص بالمواد المستعارة و تتأكد من تدوين هذه المواد أيضا فى السجل الخاص بالمواد المعارة لدى المكتبة المعيرة بما يفيد عودتها.

ي. طلبات المستفيدين التى لا تجدها المكتبة ضمن مقتنياتها أو حتى ضمن مقتنيات المكتبات المتعاون معها يمكن البحث عنها ضمن مقتنيات مكتبات أخرى تدخل عها فى سياسات تعاونية إن أمكن ذلك أو الحصول عليها بالشراء أو

الإستهداء أو مستنسخ لها أو كـأضعف الإيمـان إرشـاد المستفيد لمكان تواجدها .

٨) الخلاصة:

يتبين مما سبق أن خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبـات محل الدراسة :

١. تقدم بطريقة نمطية و تشترط بعض الضمانـات لبعـض فئات المستفيدين منها مما يحجم الكثيرين منهم عـن الإفـادة منها و تنحصر فى طـلاب المرحلـة الجامعيـة الأولـى و الباحثين من غير معاونى هيئة التدريس.

٢. لا إلتزام بعدد المواد المعارة للمستفيدين من هذه المكتبـات و خاصة أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم فى الغالبية مـن المكتبات ، كذا نفس الأمر بالنسبة لمدة الإعارة.

٣. لا يسمح بالإعارة الخارجية للفئات من غير المقيدين فـى الكلية و لا لطلاب الإنتساب فى جميع الكليات محل الدراسة.

٤. يتولى مسئولية الإعارة الخارجية فى الغالبية العظمى مـن المكتبات حملة المؤهلات المتوسطة أوفوق المتوسطة ، و إن كان يقوم بها فى بعض الحـالات بـهذه المكتبـات حملـة المؤهلات العليا المهنية.

٥. تدون الإعارات الخارجية لجميع الفئات بالغالبية العظمـــى من المكتبات فى سجلات دفترية ، و إن كان يتبــــع النظـــام البطاقات فى بعض الحالات و يقتصر على طلاب المرحلـــة الجامعية الأولى فقط .

٦. تقدم الخدمة فى الغالب فى أوقات فتح المكتبة الرسمية من التاسعة و النصف صباحا و حتى الواحدة و النصـــف بعـــد الظهر و تمتد لأعضاء هيئة التدريس و الباحثين فى الأوقـــات الإضافية لإن وجدت و يمنـــع إعـــارات طـــلاب المرحلـــة الجامعية الأولى فى العطلات الصيفية و عطلات نصف العام فى جميع المكتبات ما عدا مكتبة كلية الحقوق.

٧. تقدم الخدمة فى مقر الإطلاع الداخلى و بـــاقى العمليـــات المكتبية فى المكان المخصص لخدمة كل فئة.

٨. تقتصر المواد السموح بإعارتها فى جميع المكتبات محـــل الدراسة على الكتب العربية و الأجنبيـــة و يحـــرم طـــلاب المرحلة الجامعية الأولى فى مكتبتى كليتى التجارة و الحقـوق فى إستعارة الكتب الأحنبية لوجودها فى مكتبـــة الدراســـات العلياالتى يمنعون من إعارتها.

٩. لا تطبيق فعلى فى الغالبية العظمى من المكتبات لنظام الجزاءات و الغرامات فيما عدا الحالات التى يفقدها فيها الوعاء المعار

هذا و للتغلب على الثغرات السابق عرضها ينبغى على المكتبات محل الدراسة مراعاة ما يلى :

١. إستبدال النظام السجلى بأخر بطاقى فى حالة عدم توافر إمكانيات إقتناء الحاسب الآلى و إستخدامه فى الخدمة بحيث ترتب البطاقات زمانى بتاريخ إعارة المواد ثم فى داخل الترتيب الزمانى يتم الترتيب فهذا من شأنه أن ييسر من معرفة المواد المعارة فى موضوع ما و تاريخ عودتها.

٢. تعديل نظم الإعارة الخارجية خاصة المتعلقة بطلاب المرحلة الجامعية الأولى بحيث يسمح لهم بالإستعارة فى العطلات الرسمية التى تفتح فيها المكتبة أبوابها كعطلة نصف العام أو أجازات الصيف لطلاب الفرقة الأولى و الثانية و الثالثة ، أما الفرقة الرابعة و حتى يتم إخلاء طرفهم من الكلية .

٣. إستبدال نظام الضمان المالى كشرط للإستعارة الخارجية للباحثين من غير معاونى هيئة التدريس و طلاب المرحلة الجامعية الأولى فى بعض الكليات بتقديم ما يثبت أنهم

مقيدون بالكلية عن طريق إثبات الشخصية أو وصل المصاريف الدراسية بحيث لا ينتهى قيده من الكلية و يتسلم متعلقاته منها إلا بعد إعادة ما إستعار من المكتبة ، نفس الإسلوب مع الباحثين من الخارج يضاف إليه تعهد كتابى بسداد قيمة ماالديه من مواد معارة وفقا للأسعار التى تحددها المكتبة مضافا إليها قيمة الغرامة المجددة أيضا فى حالات الفقد أو التلف البين الذى يفسد معه الوعاء المعار.

٤. أن يعمل فى قسم الإعارة الخارجية مؤهل مهنى على الأقل لإكتشاف الثغرات فى النظام الحالى و محاولة إيجاد حلول لها.

٥. إتاحة الفرصة لجميع الفئات المقيدة فى أى من مكتبات جامعة طنطا بالإستعارة الخارجية من أى من مكتباتها بالشروط التى تحدد لذلك بحيث تقل أعداد المواد المعارة و مدة الإعارة لهم عن نظرائهم فى ذات الكلية بموجب خطاب يفيد قيدهم فى أحد كليات أو معاهد الجامعة.

٦. توفير العدد الكافى من نسخ العنوان الواحد و خاصة تلك التى يزداد الطلب عليها كالكتب الدراسية أو بعض الكتب البحثية بحيث تتاح الفرصة لأكبر عدد ممكن من المستعيرين للإفادة منها.

٧. المواد التى يخشى من إعارتها لندرتها أو تقادمها يمكن لإستنساخها أو شراء نسخ إضافية منها إن أمكن ذلك على أن تتاح هذه النسخ للإعارة الخارجية و تحتفظ المكتبة بالأصل للإطلاع الداخلى .

٨. ضرورة إلزام مسئولى الإعارة الخارجية بكل مكتبة بالحرص على عودة المواد المعارة فى مواعيدها بإنتظام إن لم يكن المستفيد حريصا على ذلك بغض النظر عن فئته.

٩. أهمية الدخول فى أى سياسة تعاونية لتبادل الإعارة لسد عجز هذه المكتبات فى تلبية كافة إحتياجات المستفيدين منها و ذلك مع المكتبات فى الكليات المناظرة بالجامعات الأخرى فى لإقليم وسط الدلتا و الجامعات الثلاث الأخرى القاهرة و الأسكندرية و عين شمس ، مع دراسة الإفادة و التعاون مع مكتبة الجامعة الأمريكية بالقاهرة و مكتبات المراكز الثقافية الجنبية بالقاهرة و الأسكندرية ، فإن لم يكن فإشتراك المكتبات محل الدراسة فى خدمات هذه المكتبات بحيث تجنب المستفيد منه مشقة التردد عليهم.

الفصل الرابع
حجز الكتب

يقصد بنظام حجز الكتب إعطاء مستفيد ما الأولوية في الإفادة من وعاء ما بمجرد وجوده ضمن عهدة المكتبة و بعد وصوله من عهدة فرد آخر و يدخل في نطاق هذا الوعاء :

أ. المواد المشتراة و لم تصل أو تجهز بعد.

ب. المواد المستعارة من جهة أخرى لصالح مستفيد ما بها.

ج. المواد المعارة للخارج لدى جهة أخرى لصالح مستفيد ما بها.

د. المواد المعارة للخارج لدى جهة أو فرد آخر.

ه. المواد التي تصور أو تستنسخ.

هذا مع الوضع في الإعتبار أن المواد تكون في عهدة المستفيد طالما هي معه حتى في داخل المكتبة ، و أنها في عهدة المكتبة في حالة توقف الإفادة منها و لو لبرهة صغيرة من الزمن .

و بعبارة أخرى فإن الحجز يعني الأولوية التي تعطى لمستفيد ما للإفادة بمادة ما بمجرد عودتها للمكتبة أيا كانت درجات الإفادة منها.

- **<u>أنماط الحجز :</u>**

يأخذ الحجز الأنماط التالية:

أ. حجز المواد بهدف الإعارة الخارجية.

ب. حجز المواد بهدف الإطلاع الداخلي.

ج. حجز المواد بهدف التصوير و الإستنساخ.

أولا حجز المواد بهدف الإعارة الخارجية:

تأخذ هذه المواد فى العادة أشكال الكتب سواء الدراسية أو البحثية ، حيث أنه فى الأغلب الأعم لا يسمح سوى بإعارة الكتب فقط من فئات و أشكال الأوعية المختلفة ، و عادة ما يلجأ المستفيد لهذا النمط عند حاجته للوعاء لفترة طويلة ، و يقتصر على المجموعات التى يسمح بإعارتها فقط للخارج .

هذا و من الممكن أن تكون المادة المحجوزة يطلع عليها داخل المكتبة أو يصور أجزاء منها سوى فى داخل أو خارج المكتبة أو حتى معارة للخارج.

ثانيا حجز المواد بهدف الإطلاع الداخلى :

يلجأ المستفيدون لهذا النمط فى حالات الأوعية التى لا تسمح بإعارتها للخارج كالرسائل الجامعية و الأوعية المرجعية أو الدوريات أو فى حالة الحاجة المحدودة لهذه الأوعية أو فى حاجة المكتبة المستمرة لهل بحيث لا يسمح سوى بالإطلاع فقط.

عادة ما تكون المادة المحجوزة فى حوزة فرد اخر يطلع عليها داخل المكتبة أو فى حوزة فرد آخر خارجها ، و يزداد هذا النمط خاصة بين طلاب الدراسات العليا المرتبطين

بمقررات معينة أو بين طلاب المرحلة الجامعية الأولى ، بحيث تتاح لهم جميعا فرصة الإفادة من العدد المحدود من النسخ المتوافرة لهم من هذه المواد .

كما تزداد الحاجة لهذا النمط بالنسبة للمواد التى يزداد الإقبال عليها و تكون لها قيمة جارية مستمرة بحيث تمكن لإستعمال هذه المواد لفترات محدودة تتيح الإفادة منه لكل من يطلبها كأن تكون ساعة أو أقل مثلا أو حتى إعارتها مدة سواد الليل فى أوقات غلق المكتبة.

ثالثا حجز المواد بهدف التصوير و الإستنساخ:

عادة ما يلجأ المستفيد إليه فى حالة المواد التى لا يسمح لها بالإعارة الخارجية ، و فى نفس الوقت يحتاجها المستفيد لمدة أطول من الساعات المخصصة للإطلاع الداخلى بالمكتبة ، أو فى حالات المواد التى يسمح لها بالإعارة الخارجية و لكن يحتاجها المستفيد لمدة تفوق المدة المسموح له بإستعارتها ، و فى حالات المواد التى يزداد الطلب عليها بدرجة لا تسمح بإعارتها للخارج و لا حتى بإستثناء مستفيد ما للإطلاع عليها داخل المكتبة.

• **الهدف من خدمة الحجز:**

تهدف خدمة الحجز لضمان وصول المواد لمن يحتاجها بالفعل و ذلك بالتعرف على موعد عودتها لعهدة المكتبة من واقع السجلات المتاحة بها ومن ثم :

١. توفيروقت القارىء.
٢. إعطاء القارىء الخيار فى البحث عن المادة فى مكان آخر أو البحث عن بديل بالمكتبة أو بترقب موعد عودتها ليكون له حق السبق فى الإفادة منها عن غيره من المستفيدين الآخرين.

• **أهمية خدمة الحجز:**

١. توفير وقت المستفيد و ترك الحرية له فى :
أ. إنتظار عودة المادة المطلوبة.
ب. البحث عن بديل لها بالمكتبة.

ج. البحث عنها فى مكان آخر.

٢. تخلق جوا من الثقة المتبادلة بين المستفيد و أداء المكتبة.

٣. تجعل المكتبة أكثر حرصا على عودة المواد خارج عهدتها مؤقتا فى المواعيد المتفق عليها ، فيؤثر ذلك بدوره على مستوى أداءها للخدمات الأخرى من إعارة خارجية و إطلاع داخلى و تصوير ...

٤. يصل الوعاء المناسب لمن يحتاجه بالفعل عن طريق أولوية السبق فى الحجز.

و فيما يلى بيان لأداء الخدمة فى المكتبات محل الدراسة:

تخلو جميع المكتبات محل الدراسة من هذه الخدمة بإستثناء نمط لحجز الكتب الدراسية فى مكتبة كلية التجارة يقدم لطلاب المرحلة الجامعية الأولى و يتيح لهم إستعارتها للخارج طيلة الفصل الدراسى بأكمله و حتى الإنتهاء من إمتحانات الفصل و يؤدى كما يلى:

١. يقوم الطلاب الراغبون فى الخدمة بتدوين أسمائهم فى كشف موجود لدى الموظف المختص بكل فرقة مرتب بأسمائهم وفق أسبقية الحجز.

٢. بمجرد وصول الكتاب للمكتبة يتم الإعلان عن ذلك فى لوحة الإعلانات الخاصة بالمكتبة و الموجود خارجها.

٣. يتم تسليم الكتب للطلاب وفقا لأسبقية حجزهم و بموجب تحقيق الشخصية الخاص بالمكتبة.

٤. يتم شطب إسم الطالب من كشف الحجز و يثبت الكتاب المعار فى تحقيق الشخصية الخاص بإستعارة الطالب ثم فى السجل الخاص بذلك.

هذا و لم تشير لائحة مكتبات جامعة طنطا و لا اللائحة الداخلية لأى من المكتبات محل الدراسة لخدمة الحجز بلإستثناء لائحتى مكتبتى كليتى التجارة و الحقوق فى المواضع التالية :

أ. فى المادة (٧٠) من الباب الرابع للائحة مكتبة كلية التجارة.

ب. فى بند (هـ) من مادة (٤) بالباب الرابع للئحة مكتبة كلية الحقوق حيث ورد أنه :"يحجز فى كل مقرر بالفرق الأربعة أربعة كتب للإستعارة الداخلية فقط مع ختمه بخاتم (لا يعار) ، مع ضبط أعداد هذه النسخ و تضمين كل أمين فرقة كتابه بالمحافظة عليها إلى العام الدراسى بالجامعة ، و الكتب يتم توزيعها على الطلاب المنتظمين فقط بنظام الحجز بمجرد الإعلان عن ورود الكتب."

و بإستطلاع إجابـــات عينـــة المســـتفيدين حـــول مقترحاتهم و آرائهم حول الخدمة تبين أن عددا كبيرا منهم تميـــل لرفض تقديم الخدمة لتخوفهم من عواقب تقديمها و مبررهم فـــى ذلك ما يلى:

أ. هذا النظام سيتيح الفرصة لكثير من الطلاب فى الإفادة من الكتب.

ب. سيخلق جوا من المحسوبية و الوساطة داخل المكتبة.

ج. فيه بعض الأنانية و الإستحواذ على الكتب .

د. يمنع الغير من الأنانية و الإستحواذ على الكتب.

ه. يمنع الغير مـــن الحصـــول على الكتاب لمجرد أن غـــيره قد حجزه.

و هذه الإجابات لا تعكس فى مجملها سوى إنعـــدام الثقـــة بيـــن المكتبة و المستفيدين منها لهذا فإن وجود خدمة الحجز فى ظـــل عدالة و نزاهة فى التطبيق كفيل بتغيير كـــل وجـــهات النظـــر السابقة و إزالة كل الرواسب التى رسخت فـــى الأذهـــان مـــن الممارسات السابقة المقصودة و غير المقـــصودة تجاه الندرة مـــن المستفيدين فى هذه المكتبات لأن إحساس المستفيد بمدى إيجابيـــة تأديتها و جدواها هو وحده الكفيل بتغيير إعتقـــادات المســـتفيدين من المكتبة.

- **مقومات نجاح تقديم خدمة الحجز :**

يعتمد نجاح خدمة الحجز على التفاعل بين ثلاثة عناصر رئيسية و هى :

أ. المستفيد.

ب. الموظف المختص.

ج. الأوعية المطلوبة.

و ذلك لأن الخدمة تؤدى بناء على طلب المستفيد و يشرف على تقديمها الموظف المختص و أداته فى ذلك المادة المطلوبة للحجز. و تأخذ هذه الخدمة شكل التلقيم المرتد بمقوماتها حيث تنصب هذه العناصر متفاعلة فى بوتقة واحدة ينتج عنها نجاح الخدمة كما يلى :

المستفيد

↕ ↕

الموظف المختص ↔ المادة المطلوبة

حيث:

أ. يصل المستفيد على المادة المطلوبة عن طريق الموظف المختص للإفادة منها.

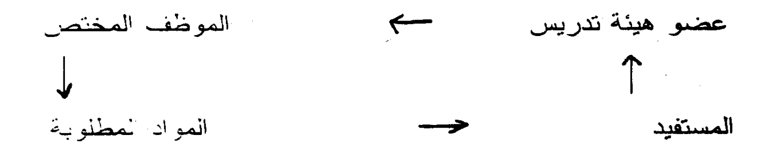
ب. يتقدم مستفيد آخر للموظف المختص يطلب المادة المعارة.
ج. يأتى المستفيد الأول بالمادة المعارة للموظف المختص.
د. يقوم الموظف المختص بإحاطة المستفيد الثانى بوجود المادة التى كان يطلبها.

- **مقومات حجز الكتب الدراسية:**

نجاح تقديم الخدمة للأوعية المرتبطة بمقررات دراسية و بحثية هو تفاعل مجموعة المقومات التالية :

أ. عضو هيئة التدريس.
ب. الموظف المختص.
ج. المواد المطلوبة.
د. المستفيد.

كما فى الشكل التالى:



حيث يتوجه أعضاء هيئة التدريس بطلب يفيد أهمية توافر مثل هذه المواد لفائدة الطلاب و خدمة المقررات الدراسية و البحثية

فى الكلية ، فيقوم الموظف المختص بتوفير هذه المـــواد بـــالعدد المطلوب الذى يتناسب مع أعداد المســـتفيدين ، و يســـمى هـــذا بالحجز لخدمة المقررات الدراسية و يفيد منه طـــلاب المرحلـــة الجامعية الأولى على وجه الخصوص.

- **الفئات المستفيدة من خدمة الحجز:**

ينبغى تقديم هذه الخدمة لكل من يطلبه ممن لهم حـــق الإفادة من المكتبة ، و على ذلك يكون لهذه الفئات حق الإفـــادة وفقا لأولويات ترتيبها التالى:

أ. أعضاء هيئة التدريس.

ب. الباحثون.

ج. طلاب المرحلة الجامعية الأولى.

د. الموظفون.

و ذلك على أن تراعى النقاط التالية :

١. يكون للباحثين أولوية الإفادة من المواد المرتبطة بمقررات دراسية أو بحثية معينة خاصة بهم.

٢. يكون لطلاب المرحلة الجمعية الأولى اولوية الإفادة مـــن الخدمة فى حجز المواد المرتبطة بمقررات دراسية.

٣. يمكن لأى فئات أخرى سواء مشابهة أو غير مشابهة لـهذه الفئات ولا تنتمى للكلية التى تخدم فيها المكتبة حق الإفادة من هذه الخدمة بعد كفاية إحتياجات جميع الفئات السابقة.

- **مكان تقديم الخدمة:**

يفضل أن تؤدى الخدمة بالمفهوم السابق فــى مكــان يتوسط تقديم خدمتى الإعارة الخارجية و الإطــلاع الداخلــى و على مقربة من مكان تقديم خدمة التصوير فى المكتبة حتى يمكن التعرف بسهولة على :

أ. المواد المعارة.

ب. المواد فى الإطلاع الداخلى.

ج. المواد فى التصوير.

و من ثم حساب موعد عودتها على وجه الدقة و السرعة معــا ، على أن يستخدم النظام الآلى المحسب قــدر الإمكــان خاصــة بالنسبة للمواد المعارة للخارج و التى تحتاج لذاكرة قوية تتذكــر ما أعير من مواد فى فترات زمنية مختلفة و متفاوتة ، علــى أن يزود المكان بتليفون أو بفرع لخط تليفون المكتبة ليتسنى الحجز من خلاله لمن لا تسمح لهم ظروفهم دائما الذهاب للمكتبة لمجرد الحجز فقط .

- **القائمون بتقديم الخدمة:**

يفضل أن يتولى تقديم الخدمة شخص مؤهل تأهيل مناسب و ليس من المشترط أن يكون مهنيا حاصلا على مؤهل في المجال ، و إنما ينبغي أن يتسم بمجموعة من المقومات الشخصية التي تساعده على أداء مهامه بسرعة و يسر كالذكاء و سرعة البديهة و القدرة على الربط بين الأشياء و الذاكرة القوية و القدرة على إنجاز المهام على وجه السرعة و اللياقة و القدرة على إقامة علاقات حسنة متعاونة مع الزملاء...

- **شروط تقديم الخدمة:**

تدور شروط تقديم خدمة الحجز حزل عدة محاور هي :

١. **المستفيدون**: فينبغي تحديد الفئات التي لها حق الإفادة من الخدمة و شروط تقديم الخدمة لكل منهم .
٢. **المواد المطلوبة:** و فيها تحدد المواد التي يمكن حجزها و تقديم الخدمة من خلالها.
٣. **القائمون بالخدمة** : فتحدد السمات العامة التي ينبغي أن تتوافر في القائم بهذه الخدمة.

• **إجراءات تقديم الخدمة:**

تتبع النقاط التالية عند تقديم الخدمة :

١. الحرص على وجود شبكة إتصالات مستمرة بين مسئولى الإعارة الخارجية خاصة الإطلاع الداخلى و التصوير ، بحيث تقدم إليه بإستمرار قائمة بالمواد المعارة للخارج و بمواعيد عودتها.

٢. بعدما يتأكد المستفيد من وجود المادة المطلوبة ضمن مقتنيات المكتبة ، و ذلك من الأدوات المساعدة كالفهارس مثلا...، و يتيقن من عدم وجودها حاليا ضمن عهدة المكتبة يتقدم بطلب حجز المادة المطلوبة عند موظف الحجز المختص.

٣. يقوم الموظف المختص بالتعرف على حالة المادة المطلوبة و هل هى معارة للخارج أم فى الإطلاع الداخلى أو التصوير ، عن طريق الجهات المختصة بذلك فى المكتبة كأن تعد قوائم بالمواد المعارة و تاريخ عودتها للمكتبة ، و أخرى بأسماء المواد التى فلا الإطلاع الداخلى و التصوير و يمكن الإستعانة بالحاسب الآلى فى إعداد مثل هذه القوائم لضمان السرعة و الدقة و السهولة فى البحث.

٤. من الممكن إستبدال هذه القوائم بأخرى بالمواد المحجوزة فقط بحيث تستنسخ و توزع على مكاتب الإعارة الخارجية و الإطلاع الداخلى و التصوير ، أو تتاح عن طريق الحاسب الآلى ، و يمكن لكل من الجهات السابقة مطابقاتها بما لديها و إبلاغ مكتب الحجز مرة أخرى بموعد عودة المواد المطلوبة.

٥. يتم إبلاغ المستفيد بموعد عودة المادة المطلوبة ، و إذا ما إستمرت حاجته إليها يقوم بملىء إستمارة يدون بها إسمه و عنوانه البريدى ولضحا و التليفون الخاص به سواء لمحل العمل أو الإقامة و عنوان المادة المطلوبة و تاريخ طلب الحجز و تاريخ عودة المادة المطلوبة ، هذا و يفيد تاريخ طلب الحجز فى حالة حجز أكثر من مستفيد لمادة واحدة حيث تكون هناك أسبقية للحجز.

٦. من الممكن للمكتبة إذا ما كانت هناك أهمية أو حاجة للمادة أن تستعجل عودتها لعهدتها ، و ذلك لتوفير أقصى فرصة للإفادة منها.

٧. بعد عودة المادة المطلوبة لعهدة المكتبة يقوم قسم الحجز بإبلاغ المستفيد بذلك ليقوم بالحصول عليها وفقا للسبب الذى يرغبه منها فيتجه لقسم الإعارة إذا ما رغب فى إستعارتها ، و يتجه لقسم الإطلاع إذا ما رغب فى الإطلاع

عليها ، و يتجه لقسم التصوير إذا ما رغب في ذلك ، بحيث يؤدى كل قسم ذلك كجزء من المهام المنوطة به.

٨. بعد تمام عودتها من المستفيد الذى يطلبها وفقا للمدة المحددة له يتم إبلاغ المستفيد الذى يليه فى الحجز ، و تأخذ المادة المطلوبة نفس المسار السابق ،أما إذا لم يكن هناك من يطلب حجزها فتعود بعد ذلك فى مكانها ضمن عهدة المكتبة.

الفصل الخامس
التصوير و الإستنساخ

هو إعطاء المكتبة الحق لمستفيد ما فـــى تصويـــر أو إستنساخ جزء من مادة ما ضمن مقتنياتـــها ســواء داخلــها أو خارجها وفقا للشروط التى حددتها له فى ذلك .

- **أهدافه:**

الهدف الرئيسى من التصوير و الإستنساخ هو :

١. إتاحة الفرصة أمام المستفيد للإفادة من المواد التى يمنــع إعارتها للخارج له و التى يحتاجــها بإســتمرار أو لفــترات طويلة قد لا تسمح بها المدد المحددة للإعارة.
٢. إعداد النسخ و المصورات من أى مطبوع أو غير مطبوع بها سواء لصالح أحد المستفيدين منها أو لصـــالح مكتبـــة أو جهة أخرى تتعاون معها فى ذلك وفقا للشـــروط المحـــدودة بينهما.

- **أهميته:**

ترجع أهمية التصوير و الإستنساخ إلى :

١. الإحتياجات المتنوعة و المتكررة و المســـتمرة لأعضـــاء هيئة التدريس و الباحثين للوعاء الواحد لمدد طويلة قد تستمر طيلة فترة إعداد الأبحاث الخاصة بهم أو طيلة العام الدراسى الكامل ، و من ثم يصعب الإحتفاظ بالوعاء المطلوب طيلـــة هذه المدة الطويلة دون إتاحته للبقية الباقية من المستفيدين.

٢. قد يحتاج هؤلاء لنسخ خاصة بهم من بعض المواد حتى يتمتعون بحرية التعامل معها من حيث إضافة عبارات ذات دلالات معينة لهم ، أو وضع خطوط تبرز بعض النقاط لهم ،وهذا ما يصعب و أن يقوم به مستفيد سوى فى وعاء تمتلكه المكتبة ، و بعبارة أخرى أنه أتاح الفرصة كاملة للحرية فى التعامل ما بين المستفيد و ما يحتاجه من أوعية.

٣. يساهم بشكل أو بأخر فى تخفيف العبء على المكتبة سواء فى الإعارات الخارجية أو فى الإطلاع الداخلى ، حيث أن إمتلاك المستفيد لمستنسخ لما يحتاجه يجنبه مشقة التردد المستمر على المكتبة ، و من ثم يتيح الفرصة لمستفيد آخر فى الإفادة منها سواء بإستعارة الوعاء أو بوجود مكان يطلع فيه بالمكتبة.

٤. هو الحل الوحيد للحفاظ على المواد النادرة التى يصعب تعويضها أو إيجاد بديل لها و الذى يمكن فى نفس الوقت من الإفادة منها ، مما قد يصعب حدوثه إذا ما كانت بشكلها الأصلى المهلهل أو الذى لا يتحمل الأيدى المتعددة التى تتناوله كالمخطوطات و البرديات و أمهات الكتب القديمة ووحيدات النسخة ... و تقوم المكتبة بهذا حماية لمجموعاتها بهدف خدمة المستفيدين منها.

٥. يعد منفذا يمكن من خلاله الإفادة من المواد التـــى يمنـــع إعارتها سواء للطبيعة الخاصة لها كالدوريات و الرســائل أو للفئة التى ينتمى إليها المستفيد خاصة لغير المقيدين فى الكلية التى تخدم فيها المكتبة .

و فيما يلى بيان لوجود **<u>الخدمة فى المكتبات محل الدراسة</u>**:

لم تذكر الخدمة فى أى من اللوائـــح الداخليـــة لـــهذه المكتبات ، و إن ورد ذكر ما يتعلق بها فى محضريـــن للجنـــة المكتبات الجامعية خلال فترة الدراسة ، و فى لائحـــة مكتبـــات الجامعة المعدلة بتاريخ ١٨/١٠/١٩٩٤م كما يلى :

١. فى محضر لجنة المكتبات المنعقدة يوم الإثنين الموافـــق ١/٦/١٩٩٢م فى بندى (٦) و (٩) من الموضوع الرابـــع :" تزويد مكتبات كليات الحقوق و التربية بآلة التصوير ، مـــع تولى الإدارة العامة للمكتبات بعمل لائحة موحدة لإســـتخدام ماكينات التصوير بالكليات على أن تعرض اللائحة على لجنة المكتبات الجامعية لإقرارها."
٢. كما قررت اللجنة فى محضر يـــوم الإربعـــاء الموافـــق ٣٠/١٢/١٩٩٢م فى الموضوع الثالث منه على :" الموافقـــة على تطبيق النظام المالى فى مكتبات الكليـــات بخصـــوص

التصوير بالإجر للأبحاث العلميـــة علـــى أن يتحـــدد ســـعر التصوير بمعرفة مطبعة الجامعة ."

٣. و فى مادة (٤) من الباب الثانى للائحة مكتبات الجامعـــة على أن :" تقوم مكتبات الجامعة بتيســـير مهمـــة حصـــول الباحثين و الطرب فى الحصول على نســـخ مصـــورة مـــن المقالات و البحوث و الدوريـــات و غيرهـــا مـــن أوعيـــة المعلومات ."

و فيما يلى إيضاح لذلك فى المكتبات محل الدراسة:

<u>١. فى مكتبة كلية التربية:</u>

أ. يسمح بالتصوير لجميع الفئات التى لها حـــق الإســـتعارة الخارجية من المكتبة من خلال إذون التصوير التى يقوم بإستخراجها الموظف المختص بالإعارة الخارجية للمستفيد ، و هى عبارة عن إيصال على ورقة بيضاء يدون عليـــه بخط اليد إسم المستفيد و عنوان المادة و توقيع المســـتفيد و الموظف.

ب. يبقى هذا إيصال مع الموظف المختص بالإضافة لبطاقـــة تحقيق هوية المستفيد بمجرد إستلامه المادة المطلوبة.

ج. يقوم المستفيد بنفسه بالتصوير خارج الكلية.

د. يرد المستفيد تحقيق هويته بمجرد عودة المـــادة للمكتبـــة حيث يمزق الموظف إذن التصوير أو يســـلمه للمســتفيد حيث يهمل ، لهذا كان من الصعب الخروج بأى مؤشـوات عن هذه الخدمة بالمكتبة.

٢. **<u>فى مكتبة كلية التجارة:</u>**

أ. كان يسمح لأعضاء هيئة التدريس و معاونيهم بـــالتصوير من خلال إذون التصوير بالماكينة الموجودة بقسم الــتزويد التابع للمكتبة ، هذا و الأذون مدونة فـــى ســجل دفــترى بأبعاد ١٥ سم طول × ٢٠ سم عرض و يحتفظ به مسئولا الإعارة الخارجية.

ب. بداية من ٥/ ١٩٩٥م لإقتنت المكتبـــة ماكينـــة تصويــر موجودة بها ، و بذلك أصبح مـــن حــق جميـــع الفئـــات المستفيدة من المكتبة التصوير ســواء للمقتنيـــات أو مـــن خارجها فى مقابل ستة قروش للورقة الواحـــدة علـــى ألا يسمح بتصوير المادة الكاملة من مقتنيات المكتبة.

٣. **<u>مكتبة كلية الآداب:</u>**

أ. حتى عام ١٩٩٥م لم يكن بالمكتبة ماكينة تصوير ، و كان يسمح لجميع الفئات بالتصوير من خلال إذون التصويــــر التى تشبه الموجودة فى مكتبة كلية التربيـــة فيمـــا عــدا

الرسائل الجامعية التى يشترط وجود إذن كتابى لكل فئات المستفيدين للسماح بالتصوير منها.

ب. بداية من عام ١٩٩٥م إمتلكت المكتبة آلة تصوير و لكن يعيبها أنها معطلة غالبا .

٤. فى مكتبة كلية الحقوق:

أ. بها ماكينة تصوير فى مكتبة الدراسات العليا.

ب. لا يسمح بالتصوير إلا لأعضاء هيئة التدريس و الباحثين.

ج. كان يسمح بالتصويرمن خلال إذون تصوير شبيهة لتلك الموجودة فى مكتبة كلية التربية.

من العرض السابق لواقع الخدمة فى مكتبات الكليات محل الدراسة يتضح أن :

أ. ما زالت خدمة التصوير تعتمد على أذون التصوير فى خارج المكتبات محل الدراسة إما لتعطل الماكينة أو رفض العاملين تسلمها من إدارة الكلية على عهدتهم الخاصة.

ب. لا إلتزام بحقوق التأليف و النشر عند التصوير ، لأنه غالبا ما يتم خارج المكتبة عن طريق المستفيد نفسه ، لهذا فالتلاعب فى ذلك أمر شائع خاصة أن إدارة المكتبة لا تحدده إنما تترك للمستفيد حرية التصوير كيفما يشاء بما فى ذلك الرسائل الجامعية.

ج. عادة ما يتولى إستخراج إذون التصوير الشخص المسئول عن الإعارة الخارجية أو المشرف على المحموعات التى يطلب التصوير منها.

د. فى بعض الأحيان لا إلتزام بعودة المواد التى خرجت بإذون التصوير للخارج بعد الإنتهاء من التصوير مباشرة أو حتى فى نهاية اليوم ككل ، فهناك البعض ممن يتلاعبون فى ذلك و يعودون بهذه المواد فى يوم أو أيام تالية إعتمادا على التعهد الموجود لدى الموظف المختص كثغرة لخروج المواد التى لا يسمح بإعارتها خارج المكتبة.

و بإستعراض إجابات عينة المستفيدين من المكتبات محل الدراسة حول مدى رضاءهم عن تقديم الخدمة تبين أن عينة **أعضاء هيئة التدريس و معاونوهم** ترضى عن إسلوب تقديم الخدمة فلم يكن لأحد منهم أى إعتراضات حتى أن أحدهم قال أنه لم يطلب تصوير أى شىء و مانع أحد من قبل ، و يعود هذا لتميز هذه الفئة فى جميع المكتبات محل الدراسة .

أما **الباحثون من الخارج** فالغالبية العظمى منهم لم ترضى عن إسلوب المكتبة فى تقديم الخدمة ، و كان مبررهم

فى ذلك بمكتبة كلية التربية ضياع الوقت فـى البحـث عـن ماكينة مناسبة لإرتفاع تكلفة التصويـر و رداءتـه و مشـقة البحث عن ماكينة جيدة ، و فى مكتبة كلية الآداب فالماكينـة غالبا معطلة ، بالإضافة للقيود المفروضة على التصوير مـن الرسائل الجامعية و الخرائط و اللوحـات الكبـيرة و أغلفـة المواد العلمية ، و فى مكتبة كليـة الحقـوق كـان مـبررهم الضغط الشديد على التصوير خاصة فى أوقات الإمتحانـات ، إلى جانب أن الماكينة تعمل حتى الواحـدة ظـهرا و يرتبـط التصوير بوجود عامل المكتبة الذى لا يكون موجودا غالبالأنه يلبى طلبات العاملين فى المكتبة ما يعرقل تفرغه لتقديم خدمـة التصوير .

هذا و لم ترض الغالبية العظمى من طلاب المرحلـة الجامعية الأولى عن إسلوب المكتبة فـى تقديـم الخدمـة و مبررهم فى ذلك بمكتبة كليـة التربيـة أن تصويـر الكتـب الدراسية ممنوع إرغاما للطلاب على شرائها ، و إذا ما ثبـت ذلك يحول الطالب لمجلس تأديب ، و يتم التصويـر بـإذون التصوير التى يتم إستخراجها حتى الساعة الواحدة و النصـف ظهرا فقط ، أما فى مكتبة كلية التجـارة فكـان مـبررهم ان التصوير خارج المكتبة ,يضيع الوقت فى البحث عـن آلـة

تصوير ، و فى مكتبة كلية الآداب يرون أن سعر تصوير الورقة فى حالات عمل الماكينة مرتفع مقارنة له بالخارج ، و فى مكتبة كلية الحقوق لم يعلق طلاب المرحلة الجامعية الأولى حيث لا يحق لهم التصوير .

هذا و قد رأت الغالبية العظمى من المستفيدين بجميع الكليات محل الدراسة أن التصوير يغنى عن إستعارة المواد الممنوع إعارتها ، على حين يرى البعض الآخر منهم أن التصوير لا يغنى عن ذلك و كان مبررهم فى ذلك :

١. التصوير مكلف فى أحيان كثيرة .
٢. يستغرق تحديد المطلوب تصويره تركيز الذهن مما قد يصعب فى المكتبة لضيق الوقت ، و قد تكون المادة المطلوب تصويرها غير ذات أهمية للتصوير بحيث يطلع عليها داخل المكتبة حيث ظروف المكتبة السيئة
٣. يضيع الكثير من الوقت فى إستخراج إذون التصوير أو إنتظار العامل الذى يتولى التصوير إذا ما كانت الماكينة موجودة و غير معطلة .
٤. قد يحتاج المستفيد لمتناثرات من الوعاء الواحد مما لا يحتاج الأمر تصويرها.
٥. عدم توافر الوقابل المادى أحيانا مع الحاجة للتصوير.

٦. وقت المكتبة لا يكفى للإطلاع على المواد الكبيرة كالرسائل مثلا ، ممايحتاج الأمر للتردد اليومى على المكتبة للإنتهاء منها ، حيث أن التصوير يمنع وجودها بالكامل مع المستفيد مما تتيحه الإعارة .

و يعود سوء مستوى خدمة التصوير بالمكتبات محل الدراسة إلى :

١. قلة الوعى بكيفية أداء الخدمة و تقديمها كيفما ينبغى بحيث يحافظ على حق المؤلف و حق المكتبة فى المادة و حق المستفيد فى الخدمة.

٢. ضعف الموارد المادية المخصصة لشراء تجهيزات المكتبات من قبل الجامعة مما يدفع الجامعة لتزويد كل منها بماكينة واحدة غير موجودة من الأصل أو معطلة دائما.

لهذا فعلى المكتبات محل الدراسة مراعاة ما يلى :

١. التوصل لحل مناسب للأعطال المستمرة لماكينات الموجودة بهذه المكتبات بتوفيرالفنى المتخصص للأصلاح أو بإستبدالها بأخرى.

٢. حل مشكلة العهدة و رفض بعض العاملين تسلم الماكينة على عهدتهم فى المكتبات التى لا ماكينات بها (كما تبين من

تطبيـــق قائمـــة المراجعـــة) بحســـم ذلك من قبل إدارات الكليـــات.

٣. توحيد سعر التصوير للورقة الواحدة بجميع المكتبات منعـا لهذا التضارب و الذى يدفع أحيانا بعـــض المســـتفيدين مـــن إستعارة المادة و تصويرها بالخارج حيث أن التكلفة أقل .

٤. أهمية لإقتناء المكتبة الواحدة لأكثر من ماكينـــة تصويـــر منعا للزحام و تخفيفا من وطأته خاصة فى أوقات الإمتحانات و بداية العام الدراسى ، حتى إذا ما عطلت إحداهـــا قدمـــت الخدمة بدلا من توقف تقديمها بالمكتبة إلا فـــى خـــلال إذون التصوير للخارج فى حالات الأعطال.

بحيث يراعى فى ذلك العناصر التالية :

- **مقومات تقديم خدمة التصوير و الإستنساخ:**

لكى تقدم الخدمة بنجاح لابد من توافر المقومات الآتية :

١) الوعاء:

لابد من وجود الوعاء أو الأوعية التـــى يرغـــب فـــى تصويرها من ضمن مقتنيات المكتبة سواء لصالح المكتبة نفســـها أو لصالح المستفيد منها أو لصالح جهة تتعاون معها.

٢) الأجهزة:

لابد من وجود أجهزة و معدات للتصوير و الإستنساخ ، و غالبا ما تقتنى المكتبة أجهزة التصوير السريع المعروفة تجاريا بالآلات تصوير المستندات ، على أن تقتنى المكتبة كحد أدنى ماكينة واحدة ، و يفضل أكثر من ذلك مراعاة لضخامة عدد المستفيدين و تنوع إحتياجاتهم مع تزويدها فى محاولة وجود الموارد المتاحة كاجهزة الإستنساخ الميكروفيلمى و السمعى و البصرى و أجهزة التصوير المصغرة.

٣) المستفيدون:

لكى تقدم الخدمة لابد من وجود مستفيد من هذه الخدمة يحتاجها و يرغب فى الإفادة منها و إلا فلا جدوى من وجود المقومات الأخرى.

٤) الموظف المختص:

لابد من وجود الموظف المختص الذى ينتمى إدارة المكتبة يقوم بتقديم الخدمة أو لتسهيل تقديمها فى حالة ثبوت المقومات الأخرى بحيث يتولى الإشراف المباشر على تقديم الخدمة فى حالة وجود الأجهزة بالمكتبة ، أما فى حالة عدم وجود أجهزة و الإعتماد على التصوير خارج المكتبة فيقوم بإستخراج عند إذون التصوير مع قيام أحد العاملين بالمكتبة

بالتصوير حماية لحق التأليف و خاصة أنه غالبا ما يتـــم خـــرق هذه الحقوق إذا ما قام المستفيد نفسه بالتصوير.

- **مكان تقديم خدمة التصوير بالمكتبة:**

ينبغى أن يكون هناك مكانا محـــــددا فـــى المكتبـــة و مخصصا لتقديم هذه الخدمة ، على أن يراعى قربه مـــن مكـــان وجود المجموعات و لكن بمعزل عنها تجنبا للأصوات التى قـــد تنجم عن تشغيل الآلات التصوير و مراعاة لراحة القـــراء فـــى قاعات الإطلاع و لعدم إزعاج باقى الموظفين و المستفيدين مـــن المكتبة و كأن يكون بين مكان وجود المجموعات و مكان تقديـــم خدمة الإعارة الخارجية ، و على إفتراض أن المكان المخصص للإطلاع تالى لمكان وجود المجموعات .

- **مسئولية تقديم خدمة التصوير و الإستنساخ :**

تختلف فئات العاملين ممن تحتاجهم المكتبـــة لتقديـــم خدمة التصوير للمستفيدين منها بإختلاف إمكانيات المكتبة نفســها من حيث إقتنائها أو عدم إقتنائها ماكينة تصوير ، و فيمـــا يلـــى تفصيل لذلك :

١. في حالة إمتلاكها لمعدات التصوير :

تحتاج المكتبة للفئات التالية من العاملين :

أ. مهني مؤهل حاصل على الليسانس في المكتبات أو ما شابه مهمته الإشراف على تنفيذ هذه الخدمة و إتخاذ الإجراءات التي بموجبها يصبح من حق المستفيد التصوير ، و الهدف من وجوده أنه أكثر دراية و خبرة بطبيعة و تكوين الأوعية من أي مؤهل آخر لم يدرس أنماط و أشكال و طبيعة الأوعية المختلفة ، و من ثم سيكون أكثر حفاظا و تنفيذا لقواعد و شروط التصوير من الأوعية المختلفة على إختلاف طبيعتها و محتواها.

ب. فني حاصل على مؤهل متوسط مهمته تنفيذ تعليمات المهني فيما يخص التصوير فقط بمعنى أن يكون هناك فني واحد على كل جهاز تصوير تقتنيه المكتبة كحد أدنى.

ج. كتابي حاصل على مؤهل متوسط تجاري مهمته تجميع طلبات التصوير من المستفيدين و تسليمهم ما يحتاجون من مصورات.

د. عامل مهمته تجميع المواد التي تم التصوير منها و تسليمها فورا للموظف المسئول في مكان وجود المجموعات حتى يتم إعادتها لأماكنها بمجرد التصوير.

٢. في حالة عدم إمتلاكها لمعدات التصوير:

و هنا يكون دور المكتبات فقط قاصرا على إستخراج إذون التصوير لصالح المستفيد ثم تصوير ما يطلب تحت إشرافها في الخارج ، وهنا تحتاج المكتبة للفئات الآتية من العاملين :

أ. مهني مؤهل مهمته كالسابق الإشارة إليه.

ب. كتابي تجاري حاصل على مؤهل متوسط شعبة تجارية مهمته تجميع قيمة ما يتم تصويره بالخارج من المستفيد ثم تسليمه للعامل الذي سيؤدي المهمة خارج المكتبة.

ج. عدد من العمال لا يقل عددهم عن خمسة عمال كحد أدنى مع مراعاة نظام التصوير و الإتيان بالأوعية المطلوبة للتصوير ثم إرجاعها مرة أخرى بعد تجميعها للموظف المختص في مقر وجود المجموعات و يخصص منهم ثلاثة لتصوير ما يحتاجه المستفيد بالخارج.

- **المستفيدون من خدمة التصوير بالمكتبة:**

ينبغي أن تتاح خدمة التصوير و الإستنساخ لمن يطلبها سواء من المستفيدين من المكتبة أو من خارجها ، على أن تختلف قيمة التصوير وفقا لذلك بحيث يضاف رسم رمزى يدخل في تحسين مستوى الأداء في المكتبة ككل لغير المنتمين

للكلية التى تخدم فيها المكتبة و ليكن جنيها واحدا عن كلمرة تصوير فى المكتبة.

- **شروط تقديم خدمة التصوير بالمكتبة:**

لضمان نجاح تقديم الخدمة لابد من وجود مجموعة من الشروط و القواعد التى تحكم أداءها و هى تتعلق بالنقاط التالية :

١. ينبغى النص على من لهم حق الإفادة من الخدمة و المزايا التى تتمتع بها كل فئة عن غيرها .
٢. ينبغى النص على من يتولون تقديم الخدمة من موظفى المكتبة و من ينوب عنهم فى حالة عدم وجودهم و من يساعدهم عند زيادة ضغط طلبات التصوير على المكتبة.
٣. التحديد الدقيق للمواد التى يسمح بالتصوير منها و شروط ذلك كتحديد عدد الأجزاء التى يتم تصويرها من كل وعاء وفقا لفئته مع بيان النقاط التالية بدقة :

أ. عدد ما يسمح بتصويره للمستند الواحد فى المرة الواحدة وفقا لفئته ثم وفقا لطبيعة الوعاء نفسه بحيث يسمح لعضو هيئة التدريس و الباحث بتصويره عدد اكبر مما يسمح به لطالب المرحلة الجامعية الأولى .

ب. عدد ما يسمح بتصويره للمستفيد الواحد فى اليوم الواحد و ذلك حتة لا يستأثر مستفيد ما بآلة التصوير طيلة اليوم كأن يحدد خمسة عناوين كحد أقصى كما هو الحال فى مكتبة الجامعة الأمريكية فى القاهرة.

ج. ما يسمح بتصويره من الوعاء الواحد فى المرة الواحدة لنفس المستفيد بحيث لا يسمح له بتصويره كتاب كامل أو عدد كامل من الدورية أو فصل أو أى مبحث كامل من الرسالة الجامعية ، و ذلك حفاظا على وحدة الموضوع و إلتزاما بالأمانة العلمية و حماية لحقوق التأليف و النشر كأن يسمح بتصوير مقالة واحدة من العدد الواحد من الدورية الواحدة كحد أقصى ، و مالا يزيد عن عشرة ورقات من الرسالة العلمية ، و ما لا يزيد عن ثلاثين ورقة من الأوعية المرجعية الكبيرة ، و ما لا يزيد عن خمس عشرة ورقة من الكتب التى تقل عن مائتى ورقة.

د. النص الصريح على مقابل الخدمة و هل ستؤدى مجانا بلا مقابل أم لا ، و إذا ما كانت ستؤدى مجانا ، فهل ستكون هناك حدودا تنظم ذلك لكل فئة . هذا و يفضل أن تقدم الخدمة بمقابل مادى رمزى يغطى تكلفة الخدمة من خامات للتصوير كالورق و الحبر و الطاقة الكهربائية

المستنفذة فى تشغيل الآلات ، بالإضافة لمساهمة إضافيـــة ضئيلة تعادل قرشين فقط إضافى لطلاب المرحلة الجامعية الأولى على الورقة الواحدة ، و تدخل فى تحسين مســتوى أداء الخدمة بالمكتبة و تكون ثلاثـــة قـــروش للبـــاحثين و خمسة قروش لأعضاء هيئة التدريس و موظفى الكليـــة أو الكليات و المعاهد التى تنتمى للجامعة الأم ككل و تكـــون عشرة قروش للفئات من غير هؤلاء.

ه. مواعيد تقديم خدمة التصوير لكل فئة من الفئات ، و ذلـــك إذا ما كانت هناك بعـــض الإمتيـــازات لبعـــض الفئـــات كأعضاء هيئة التدريس مثلا ، و يفضل أن يتـــاح تقديـــم الخدمة طيلة أوقات فتح المكتبة ســـواء صباحـــا أو بعـــد الظهر دون إستثناءات.

و. إجراءات تقديم الخدمة ينبغى أن تكون معروفـــة لجميـــع المستفيدين من المكتبة سواء إحتاجوا أو لم يحتاجو إليها.

- **إجراءات تقديم خدمة التصوير:**

يقصد بها مجموعة الخطوات التى يتبعها المســـتفيد لينال الخدمة ، أو مجموعة الخطوات التـــى يتبعـــها الموظـــف المختص لتقديمها بداية من مجرد تقرير المستفيد حاجته لتصويـــو

جزء من الوعاء المختار و نهاية لعملية التصوير نفسها و ذلـــك كما يلى :

أ. يختار المستفيد الوعاء الذى يرغب فى تصوير أجزاء منـه ، و بعد تمام وجود الوعاء بين يديه يحدد الأجـزاء التـى يرغب فى تصويرها.

ب. يتجه المستفيد للموظف المختص (المهنى المؤهل) الـذى يطلع على تحقيق هوية المستفيد و يقر ما يريد تصويــره من عدمه.

ج. بعد ذلك يسجل الموظف طلب التصوير فى سجل بطـاقى بالمواد المصورة وفقا لأشكالها ثـم وفقالموضوعاتـها و تحت كل موضوع يرتب هجائى بأسماء المستفيدين بغـض النظر عن فئاتهم ، بحيث تجمع طلبـات التصويـر مـن الرسائل معا و من الكتب معا و من الدوريات معا ... ثـم تحت كل موضوع يرتب بأسماء المستفيدين هجائيا و ذلـك بناء على إستمارة ورقية يقوم كل مستفيد بملئها و يحـدد فيها البيانات الآتية عن كل منـهم : الإسـم و الهويـة و عنوان الوعاء أو الأوعية التى يرغب فى التصوير منها و شكله و عدد الأجزاء أو الصفحـات التـى يرغـب فـى تصويرها ثم يوقع الموظف المختص على هذه الإستمارة.

د. يتجه المستفيد بالإستمارة غـلأى الكتـابى ليدفـع تكلفـة الأجزاء التى يتم تصويرها ويترك الإستمارة لديه.

ه. يقوم أحد العاملين بالمكتبة بنقل هذه الإسـتمارات للفنـى الذى يقوم بعملية التصوير بعد إحضـار العـامل للمـواد المطلوب التصويرمنها من مقر المجموعات.يقـوم أحـد العاملين بنقل ما تم تصويره للكتـابى و إرجـاع المـواد لمقرها وسط المجموعات.

و. يتسلم المستفيد ما طلب تصويره من الكتابى.

هذا و ينبغى على المكتبة الحرص علـى إسـتمارات طلـب الخدمة ليمكن إستخدامها فيما بعد فـى إعـداد الإحصـاءات المختلفة التى تفيد فى تقييم أداء الخدمـة و توجيـه سياسـة الإختيار و التزويد و الإستبعاد فى المكتبة.

الفصل السادس
الخدمة المرجعية

تكتسب الخدمة المرجعية أهميتها من قيامها بالإجابة على كافة الإستفسارات التى يتقدم بها أى من المستفيدين فى المكتبة من حيث الوصول لمكان وعاء ما إلى الوصول لمكان الوعاء و معرفة كيفية إستخدامه إلى الوصول لذات المعلومة فى داخل الوعاء نفسه و تقديمها جاهزة للمستفيد.

و من هنا فقد إكتسبت الخدمة المرجعية أهميتها فى :

أ. توفير وقت و جهد المستفيد فى البحث عن إجابات لإستفسارته بنفسه.

ب. تحقيق أقصى إستفادة من المجموعات الموجودة فى المكتبة.

- <u>أنماط الخدمة المرجعية :</u>

تأخذ الخدمة المرجعية ثلاثة أنماط و هى :

١. الإشارة لعناوين و أماكن وجود المراجع التى يحتمل أن تجيب على إستفساراته.

٢. الإشارة لعناوين و أماكن وجود المراجع التى يحتمل أن تجيب على إستفسار المستفيد مع بيان كيفية الوصول لذلك .

٣. إستخراج الإجابة المطلوبة على الإستفسار و تقديمها للمستفيد جاهزة.

لا يقدم من هذه الأنماط بالمكتبات محل الدراسة سوى النمط الخاص بالإشارة لمكان وجود مصدر و مرجع معين في المكتبة بصفة عامة ، و يرجع ذلك لجهل العاملين في المكتبات محل الدراسة بأهمية الخدمة المرجعية لجمهور المستفيدين من هذه المكتبات ، إلى جانب جهلهم بالأنماط المختلفة لها.

و لم ترض عينة المستفيدين عن مستوى أداء هذا النمط في مكتبات كلياتهم ، و الجدير بالذكر أن المكتبة تقدم هذا النمط على إعتبار أنه مجرد مساعدة عابرة للمستفيد دونما تدرى أنها تقدم نمط للخدمة المرجعية .

مما سبق يتبين عدم تقديم أى من أنماط الخدمة المرجعية بإستثناء نمطا واحدا فقط و فيه يكتفي الموظف بالإشارة لمكان وجود مجموعة الأوعية التى يندرج تحتها الوعاء المطلوب و هو في مكانه و بناء على مبادرة من المستفيد بطلب ذلك ، و عادة ما يقدم هذا النمط لطلاب المرحلة الجامعية الأولى و الباحثين من الخارج ، و قد تصل هذه المساعدات الشفهية إلى إحضار المادة المطلوبة بالفعل إذا ما كان المستفيد من أعضاء هيئة التدريس أو أحد معاونيهم و ذلك لتميز هذه الفئة ، إلى جانب الجهل بأهمية هذه الخدمة و أنماطها المختلفة.

- **مقومات تقديم الخدمة:**

تقديم الخدمة المرجعيـــة بصـــورة ناجحـــة يقتضـــى توافرمجموعة من المقومات الأساسية و هى :

١. وجود مستفيد يطلب الخدمة.

٢. وجود مجموعة مرجعية تقدم من خلالها الخدمة.

٣. وجود مقر لتقديم الخدمة..

٤. وجود الأخصائى المرجعى الذى يمكنه تقديم الخدمة.

و فيما يلى **تفصيل لذلك فى المكتبات محل الدراسة**

١. وجود مستفيد يطلب الخدمة:

يستفيد من النمط المتاح من الخدمة المرجعيـــة فـــى جميع المكتبات محل الدراسة جميع فئات المترددين عليـــها و خاصة من أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم.

٢. وجود مجموعة مرجعية يقدم من خلالها الخدمة:

وجد من خلال التعرف على المجموعـــة المرجعيـــة بالمكتبات محل الدراسة أن الأشكال المتاحة من هـــذه الأوعيـــة تكاد تنحصر فى الموسوعات و القواميس و المعاجم اللغوية مـــع نموذج من واحد أو أكثر من الأشكال المرجعيـــة الأخـــرى ، و فيما يلى بيان لذلك بكل مكتبة منها:

❖ **في مكتبة كلية التربية:**

أ. تمثل القواميس و المعاجم اللغوية العامة و المتخصصة من إحادية و ثنائية و ثلاثية اللغة الغالبية العظمى من الأوعية المرجعية فى المكتبة ، و إن كان أكثرها ثنائية اللغة و تنحصر فى معاجم اللغات الإنجليزية و الفرنسية و العربية مثال قاموس Oxford و لسان العرب ، إلى جانب بعض القواميس التربوية ، و فى مجالات الفلسفة و علم النفس و الطبيعة ، و تفتقر المكتبة لأى قواميس أو معاجم لغوية فى بعض تخصصاتها كالرياضة أو شعبة التجارى أو الطفولة.

ب. إحتلت الموسوعات العامة و المتخصصة المرتبة الثانية من أشكال الأوعية المرجعية المتوافرة بالمكتبة ، و إن كان يغلب عليها الطابع العام حيث توفرت المجلدات الكاملة من الموجود منها مثال : دائرة معارف القرن العشرين و دائرة المعارف الإسلامية و الموسوعة البريطانية و الموسوعة الأمريكية ، على حين ندر وجود الموسوعات المتخصصة فى العديد من تخصصات الكلية كعلم النفس و الطفولة و الشعبة التجارية .

ج. هناك القليل من الأطالس و المعاجم الجغرافية .

و يكاد ينحصر إستخدام هذه الأوعية المرجعية على أعضـــاء هيئة التدريس و الباحثين فقط حيث لا يسمح لطلاب المرحلـــة الجامعية الأولى سوى بالإطلاع على بعض القواميس اللغويـــة كالمورد مثلا ، كما أن العديد من الموســـوعات و اقواميـــس محفوظ في دواليب مغلقة بالمكتبة دون إستعمال.

❖ **<u>في مكتبة كلية التجارة:</u>**

إنحصرت الأوعية المرجعية الموجودة فـــي مكتبـــة كلية التجارة في :

أ. القواميس و المعاجم اللغوية و الغالبيـــة العظمـــى منـــها متخصصة في المجالات التجارية و فروعها المختلفـة ، و هي إما ثنائية أوثلاثية أو متعددة اللغة ، إلى جانب بعـــض القواميس العامة في اللغة مثـــال Oxford و المـــورد ، و لا يستخدم هذه القواميس سوى أعضـــاء هيئـــة التدريـــس و الباحثين حيث لا يسمح لطلاب المرحلة الجامعية الأولـــى بالإطلاع عليها.

ب. لا يوجد في المكتبة من الموسوعات سوى دائرة لمعـــارف الإسلامية و دائرة المعارف الأمريكيـــة كاملـــة و دائـــرة المعارف البريطانية بمستوياتها الثلاثة كاملة .

❖ **<u>فى مكتبة كلية الآداب:</u>**

يوجد فى مكتبة كلية الآداب كافة أشـــكال الأوعيـــة المرجعية تقريبا ، و يعود ذلك لوجود قسم المكتبات بالكليـــة حيث يحتاج لهذه الأشكال للدراسة العملية لمادتى المصـــادرو المراجع العامة و المتخصصة لطلاب القسم و فيما يلى بيـــان لذلك تفصيلا :

أ. الغالبية العظمى من القواميس و المعاجم اللغوية باللغـــات الإنجليزية و الفرنسية و العربية متخصص فـــى الغـــالب أقسام اللغات فى الكلية و بعضها بالألمانية مثـــال لســـان العرب و Shorter Oxford و معجم مختصرات علم المكتبـــات و المعلومات و هو نموذج للمتخصص منها.

ب. يوجد بالمكتبة كمية كبيرة بالموسوعات و دوائر المعـــارف العامة مثال دائرة المعارف الإسلامية و دائـــرة معـــارف القرن العشرين و دائرة معارف بطرس البستانى و دائـــرة المعارف الأمريكية ...أما عن المتخصصة منها فهناك مثلا الموسوعة الفلسفية.

هذا و تفتقد بعض تخصصات الكلية لوجـــود موســـوعات كقسم الآثار مثلا ، حيث تكاد تنحصـــر الإفـــادة الفعليـــة مـــن

الموسوعات الموجودة بالمكتبة على أقسام اللغة العربية و المكتبات و التاريخ.

ج. تتوفر معاجم التراجم فى مكتبة كلية الآداب و يزداد إقبال طرب قسم المكتبات عليها مع قسم اللغة العربية و من أمثلتها بالمكتبة :

معجم أعلام النساء ووفيات الأعيان و فوات الوفيات و الضوء اللامع فى أخبار القرن التاسع ...

د. أما أدلة الهيئات و الشركات و كتب الحقائق و الموجزات الإرشادية و الببليوجرافيات و الأدلة و الكشافات فيقتصر الإفادة منها على طلاب قسم المكتبات بالكلية و من أمثلتها فى المكتبة :

دليل الهيئات و الشركات و كشاف الأهرام و الدليل الببليوجرافى للإنتاج الفكرى العربى فى مجالالمكتبات و المعلومات فى عشر سنوات (١٩٧٦-١٩٨٥م)...

ه. هناك عدد من الأطالس و المعاجم الجغرافية تخص قسم الجغرافيا بالكلية و معظمها باللغة الإنجليزية ، إلى جانب وجود بعض منها باللغة العربية.

ومجمل القول تزخر مكتبة كلية الآداب بمجموعة ضخمة من الأوعية المرجعية العامة و التى تخدم بعض

التخصصات بالكلية على حساب بعضها الآخر حيث يندر وجود أوعية مرجعية فى بعض التخصصات كالآثار مثلا.

❖ **مكتبة كلية الحقوق:**

تنحصر أشكال الأوعية المرجعية الموجودة بها فى :

أ. القواميس و المعاجم اللغوية و هى تمثل الغالبية العظمى منها فى تخصصات القانون و فروعه المختلفة ، حيث تزاوج بين اللغات العربية و افرنسية و الإنجليزية ، و هناك قاموس واحد ألمانى و آخر فرنسى لإيطالى ، و الغالبية العظمى منها أحادية اللغة سواء بالإنجليزية أو بالفرنسية .

ب. الموسوعات و تنحصر فى دائرة معرف القرن العشرين و الموسوعة البريطانية فقط

ج. معجم تراجم واحد و هو أعلام الفكر الإنسانى.

د. دليل الرسائل العلمية بجامعة طنطا.

مما سبق يتبين أنه لا إهتمام بالأوعية المرجعية فى جميع المكتبات محل الدراسة ، فالموجود منها لا يتجاوز الموسوعات أو القواميس اللغوية التى فازت بنصيب الأسد فى جميع المكتبات محل الدراسة ، و يعود ذلك للسياسة المتبعة فى الإختيار و التزويد حيث تعجز المجموعات المرجعية

الحالية فى جميع المكتبات عن تلبية كافة الإحتياجات المتنوعة لجمهور المستفيدين منها فينعكس ذلك على مستوى تقديم الخدمة المرجعية . و يعتمد نجاحها فى المكتبة بصفة أساسية على معرفة الإحتياجات الحالية و المرتقبة لجمهور المستفيدين منها ثم محاولة تطويع سياسة الإختيار و التزويد المتبعة فيها بهدف توفير مجموعة متكاملة و متنوعة من الأوعية المرجعية و مصادر المعلومات التى تلبى هذه الإحتياجات بصفة دورية ، ثم توفير الأدوات المناسبة لتنظيم هذه المجموعات و التعريف بها.

٣. مقر تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة:

ليس هناك مقرا خاصا لتقديم الخدمة فى جميع المكتبات محل الدراسة ، و إن كان يفضل لإغراد قسما خاصا لتقديمها وفقا لظروف و إمكانيات كا مكتبة خاصة و أنها جميعا مكتبات كبيرة تمنح كلياتها درجتى الماجستير و الدكتوراة، على أن يكون المقر بالقرب من قاعة المراجع بالمكتبة بصفة خاصة و المجموعات ككل بصفة عامة .

و يبرر هذا افقتراح الطبيعة الخاصة للخدمة و التى تتسم بالتشعب فيما تقوم عليه من أسس و ما تحتاجه من مقومات حيث أن :

أ. إعتمادها على المجموعات يجعل اهمية لوجودها بـــالقرب من مقارها.

ب. إعتمادها على المستفيد و المهنى المؤهل يجعـــل أهميـــة لوجودها بالقرب من مقار الدخول بالمكتبة ، و غعتمادهـــا على الإرشاد لمكان وجود وعاء يجعل أهمية لقربـــها مـــن حجرة الخدمات الببليوجرافية بالمكتبة .

<u>٤. القائم بتقديم الخدمة المرجعية :</u>

هو الشخص المكلف بإمداد المستفيدين بالمعلومـــات و المواد معا فى المكتبة ، إلى جـــانب دوره فـــى إرشـــادهم و تعلمهم كيفية إستعمال المكتبة ، لهذا يطلق عليه فـــى العـــادة المسميات الآتية :

أخصائى المراجع

مرشد القراء

المساعد المرجعى

مرشد القراءة

المستشار الببليوجرافى

<u>١) مؤهلاته و خبراته:</u>

ينبغى توافر مجموعـــة مقومـــات فـــى الأخصـــائى المرجعى هى :

أ. **السمات الشخصية:**

لابد و أن يكون قوى الشخصية و الملاحظة و له قدرة على الإقناع و التعامل مع الأنماط المتعددة للسلوك البشرى و مثابر و منظم الفكر ، حيث أن لهذه السمات تأثيرا واضحا فى كل ما ينوط إليه من مهام فتساعده على مواصلة البحث و التأنى ، و من ثم عدم إغفال التفاصيل الدقيقة التى قد لا تهم المستفيد .

هذا إلى جانب قدرته على الإستماع و اللباقة فى التعامل مع المستفيدين و قوة الذاكرة و السرعة فى إتخاذ القرارات مع إحترام وجهة النظر الأخرى و القدرة على الربط بين الموضوعات و تحليل العلاقات فيما بينها.

ب. **المهارات و الخبرات:**

- لابد أن يكون لدى أخصائى المراجع خبرة كافية بالمحتويات الموضوعية للمجموعات التى يتعامل معها ليمكنه الإجابة على كافة إستفسارات المستفيدين بصورة جيدة من خلال إستغلاله لكافة المجموعات المتاحة لديه.
- الإلمام باللغة المتخصصة التى يتعامل بها مع المستفيد ليمكنه الوصول للأوعية المناسبة التى تجيب على الإستفسار المقدم إليه.

- الإلمام الكافى بإحدى اللغات الأجنبية كحد أدنـــى و لتكـــن الإنجليزية أو الفرنسية مثلا ، و من المفضل الجمع بين أكـثر من لغة أجنبية واحدة على أن يكون ذلك إجادة تامة كوســـيلة للتعمق فى الإنتاج الفكرى الصادر بهذه اللغات و التى قـــد لا يجيدها العديد من المستفيدين بهذه المكتبات.
- الإدراك التام بأهداف المكتبة و طبيعة المستفيدين منـــها و إلمامه بأساليب و أدوات البحث و طبيعة المهمة الموكلة إليه.

ج. المؤهلات :

و يشترط أن يكون أخصائى المراجع مكتبى مهنى مؤهل موضوعى حاصل على :

- مؤهل عالى فى مجال تخصص الكلية .
- مؤهل آخر فى التخصص المكتبى.
- العديد من الدورات فى الخدمة المرجعيـــة ليكـــون لديـــه المعرفة و الإلمام الكـــافى بطبيعـــة الأوعيـــة الموجـــودة و محتواها و كيف يخلق تفاعل بين الأوعية و محتواها لصـــالح مستفيد ما مع الرغبة الصادقة لديه فى خدمة المستفيدين منهم بغض النظر عن سماته و مهاراته و مؤهلاته.

٢) مهام أخصائى المراجع:

تنحصر مهام الأخصائى المرجعى فى :

١. إرشاد المستفيدين لمكان وجود وعاء ما بالمكتبة .

٢. إرشاد المستفيدين لكيفية إستخدام وعاء ما.

٣. الوصول لمعلومة ما يحتاجها المستفيد.

٤. تدريب المستفيد و إرشاده و إكسابه مهارات التعامل مع المكتبة خاصة الطلاب الجدد كأن يكون ذلك بإصدار نشوات أو كتيبات أو ندوات أو محاضرات ...

٥. إعداد الأدوات المساعدة فى الوصول للأوعية التى تجيب على إستفسار المستفيد كالببليوجرافيات المتصلة بموضوع أو مجال معين .

٦. من الممكن لذوى الكفاءات العالية منهم المساهمة فى تدريب العاملين بالمكتبة.

٧. التعريف بما يقوم به من أعمال لصالح جمهور المستفيدين .

٨. المشاركة فى إنتقاء المجموعة المرجعية بالمكتبة سواء عند التزويد أو الإستبعاد أو التنقية .

٩. الحرص على إقامة علاقات حسنة مع الأقسام و الأشخاص الآخرين بالمكتبة .

١٠. تقييم مستوى أداء الخدمة بصفة مستمرة و العمل على تطويرها بصفة دورية منتظمة .
١١. المساهمة فى تنظيم و ترتيب الأوعية المرجعية و القيام بعمليات تبادل الإعارة و الإفادة منها فيما بينها و بين المكتبات الأخرى المشابهة.
١٢. المشاركة فى خدمة التصوير من الأوعية المرجعية و الإشراف على قاعة المراجع و إعداد الإحصائيات الخاصة بالخدمة.
١٣. إصدار دليل عن كيفية إستعمال المكتبة و إعداد قوائم بالمواد التى لا تعار من المكتبة نظرا لطبيعتها الخاصة أو نظرا لإحتياج التعليم و البحث لها بصفة منتظمة.
١٤. يقوم بدور فى الإحاطة الجارية ، حيث يحيط علم المترددين بالجديد الوارد فى مجالات تتعلق بإهتماماتهم.

على أن يراعى فى ذلك ما يلى :

١. إذا ما كان متعلق بإستخراج معلومات متخصصة يتم بعد تدريب كافى فى الإجابة على مثل هذه الإستفسارات حتى يتمكن من تفسيرها للمستفيد كما يريد.

٢. فى حالة عدم تفهم المستفيد للمعلومة أو المرجــــع الــذى إستخرجت منه على أخصائى المراجع أن يرشده لآخر سواء بالمكتبة أو خارجها يمكن أن يلبى إستفساره.
٣. إذا لم يكن أخصائى المراجع قادر علـــى الإجابــة علـــى طلبات المستفيدين المتخصصـــة ، فيمكنـــه اللجــوء لأحــد الأخصائيين موضوعيا لطلب مساعدته فى ذلك .
٤. على أخصائى المراجع إمــداد المســتفيد بكــل البيانــات الببليوجرافية عن المصدر أو المرجــع الــذى أجــاب عــن إستفساره.

٣) العدد المطلوب من أخصائى المراجع :

يتوقف تحديد العدد المناسب من أخصائى المراجــع بالمكتبة على عدة عوامل تتغير و تختلف من مكتبة لأخـــرى و هى :

١. عدد المستفيدين من المكتبة.
٢. طبيعة لإحتياجات المستفيدين و إهتماماتهم و فئاتهم.
٣. الطرق و الأساليب المتبعة فى تنظيم الأوعية بالمكتبة.
٤. ساعات فتح المكتبة و أوقات إتاحة تقديم الخدمة خلالها.
٥. المدة التى تحتاجها المكتبة لتلبية إحتياجات كــل مســتفيد على حدا.

٦. كثافة توالى الأسئلة المرجعية على المكتبة و يعنى بذلك الفترة الزمانية بين السؤال الذى تتلقاه المكتبة و السؤال الذى يليه .

٧. التوازن بين عدد أخصائى المراجع و عد العاملين بالمكتبة ككل.

هذا و **<u>من المفضل أن يكون هناك أكثر من أخصائى مراجع</u>** واحد للأسباب الآتية :

١. من الصعب على أخصائى مرجعى واحد أن يؤدى نفس العمل طيلة اليوم بنفس الكفاءة و الحماس خاصة مع إمتداد فتح المكتبات لفترات إضافية أثناء العام الدراسى حيث زيادة ضغط العمل.

٢. يتشعب العمل المرجعى و لا يقتصر فقط على الصلة المباشرة بين المستفيد و الأخصائى و إنما يمتد للصلة بينه و بين الأوعية ، لهذا كان من الضرورى وجود أكثر من أخصائى مرجعى واحد يضمن تأدية الخدمة بشكل يرضى المستفيد و يحفظ الثقة المتبادلة فيما بينه و بين المكتبة فيخصص كحد أدنى ثلاثة أخصائيين مرجعيين لمكتبات الكليات محل الدراسة فى نظام تبادلى للعمل فيما بينهم كما يلى :

- إثنان منهم للعمل فى الفترة الصباحية .
- واحدا فقط للعمل فى الفترة المسائية بالمكتبة.

حيث أن الضغط يكون تبلغ أوجه فى الفترة الصباحية بالمكتبة ، فيخصص أحدهم لخدمة طلاب المرحلة الأولى و الموظفين ، و الآخر لطلاب البحث و أعضاء هيئة التدريس على أن يتشاركا العمل فى حالة زيادة الضغط على أحدهما .

٤) طرق تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة:

يمكن لمكتبات الكليات محل الدراسة إتاحة تقديم الخدمة من خلال الحضور الشخصى أو التليفون ، حيث أن جميع المستفيدين منها يترددون على الكلية بصفة منتظمة ، و فى حالة عدم التمكن من الحضور يعتمد على التليفون ، لهذا فلابد من تخصيص خط مستقل بالمكتبة يخصص أحد فروعه للخدمة بدلا من صعوبة الإتصال من خلال السويتش الذى يخدم الكلية كل و يصعب من خلاله مجرد الإتصال فى الأغلب الأعم من الوقت .

٥) إجراءات تقديم الخدمة المرجعية :

و هى مجموعة الخطوات التى تتبعها المكتبة لتقديم الخدمة المرجعية لجمهور المستفيدين منها بدءا من تلقى الإستفسار و حتى تقديم الإجابة كما يلى :

١. بعد تمام إعداد المكتبة لتقديم الخدمة المرجعيـــة و إعـــلام جمهور المستفيدين بذلك ، حيث يبدأ أخصائى المراجع فـــى تلقى إستفساراتهم فى المكان المخصـــص مســبقا لذلـــك و المسمى بمكتب المعلومات أو مكتب الخدمة المرجعية .

٢. بعد تمام الإستفسار يقـــوم أخصـــائى المراجـــع بتفســـير الإستفسار و فهم المطلوب منه ثم تحديد الإسلوب الذى تتبعـــه للحصول على الإجابة المطلوبة .

٣. يقوم أخصائى المراجع بالبحث عن الإجابة و تدوينـــــها ، على أن يدون معها البيانات الببليوجرافية الكاملـــة للأوعيـــة التى تجيب على الإستفسار مع تقديمه كاملا كمـــا هـــو دون حذف فربما كان ذلك أجدى للمستفيد.

٤. تسجل هذه الإستفسارات و إجاباتها و الأوعية التى أجـــابت عليها و الوقت المستغرق بداية من تلقى الإستفسار و حتـــى تقديم الإجابة للمستفيد و القائم بالإجابة ، و يفضل أن تكـــون هذه السجلات بطاقية فى حالة عدم وجود حاسب آلى مستخدم فى الخدمة بالمكتبة ، و الهدف من ذلك هو سهولة البحـــث و الإضافة ، على أن ترتب هذه البطاقـــات موضوعيـــا وفقـــا لموضوعاتها ، ثم تحت كل موضوع ترتب وفقا للأشـــكال و فئات الأوعية التى أجابت على الإستفسار ثم تحت كل شـــكل

هجائى بأسماء المستفيدين ، وعلى أن يخصص لكل فئة ملف خاص بها ليسهل إعداد الإحصائيات الخاصة بكل منها بحيث تشمل كل بطاقة على البيانات التالية :

إسم المستفيد كاملا و مؤهله و جهة عمله و طبيعة حاجته للإستفسارات و الإستفسار كما ألقاه المستفيد و استفسار بإسلوب الأخصائى (إستراتيجية البحث) ووقت تلقى الإستفسار ووقت تلقى المستفيد الإجابة و إجابة الإستفسار كاملة و عدد مرات إجراء البحث بداية من تلقى الإستفسار و حتى رضاء المستفيد عن النتيجة .

ذلك على أساس أن التقسيمات الموضوعية و الشكلية ثابتة فى الملف ، و أن بطاقات إستفسار المستفيدين هى التى تضاف فقط ، حيث يخصص بطاقة واحدة لكل لإستفسار واحد بغض النظر عن تكرار المستفيد ليسهل بذلك إعداد الإحصائيات المختلفة و خاصة ما يتعلق بتكرار الإستفسارات التى لم يحصل المستفيد على أى إجابات لها مع بيان سبب عدم التمكن من إجاباتها و تأخذ ترتيبها ضمن البطاقات ككل .

<u>تكمن فائدة و أهمية هذه السجلات</u> فى أنها .

١. توفر الوقت و الجهد فى البحث مرة أخرى إذا ما وردت إستفسارات مشابهة.

٢. يمكن من خلالها إعداد الإحصائيات التى يعرف من خلالهاأى معلومات و أى الفئات التى يزداد الطلب عليها من الأوعية ومدى تكرار الإستفسارات و الجهد المبذول فى الإجابة عليها.

٣. يمكن إستغلال هذه السجلات فى الإستبعاد و التنقية و التزويد و التعرف على أى المصادر و المراجع أهمية للمستفيد .

٤. يمكن إستغلالها فى إعداد برامج الدورات التدريبية للعاملين بالمكتبة من خلال التعرف على المهارات و الخبرات الحالية لهم .

هذا و من المهم التقييم المستمر بصفة دورية منتظمة بهدف قياس مستوى أدائها و ذلك فى محاولة جادة للسمو بها من خلال النقاط التالية :

١. عدد و طبيعة الإستفسارات الواردة و ما تم التوصل إليه من إجابات لها فى الوقت و بالشكل المناسب ، ثم مدى رضاء المستفيد عن ذلك .

٢. مدى معرفة الأخصائى المرجعى و المراجع الموجودة بالمكتبة و التى يعتمد عليها و مدى خبراته بمجالها الموضوعى و كفاءته فى إستخدامها.

٣. طبيعة مجموعة المصادر و المراجع الموجودة و التى يعتمد عليها فى أداء و تقديم الخدمة و مدى ملائمتها لذلك من حيث العدد و النوع و الموضوع .

يتضح مما سبق أن الخدمة المرجعية المقدمة بمكتبات الكليات محل الدراسة تقتصر فقط على الإشارة لمكان وجود الأوعية فى فئة أو قطاع موضوعى معين و قد تمتد لمكان وجود وعاء ما بمبادرة من المستفيد ، و قد تقتصر على إشارة منه و هو قابع فى مكانه غالبا لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ، و أحيانا تصل لإحضار الوعاء بنفسه لأعضاء هيئة التدريس و بعض الباحثين ، على الرغم من أنه قد ورد فى بند (١) من مادة (٢١) بالباب السادس من لائحة مكتبات جامعة طنطا :" أن تقدم المكتبة كل أنواع الخدمات المكتبية سواء فى داخل المكتبة أو خارجها ." ، و قد ورد من ضمنها تقديم ما يجيب عن أسئلة و إستفسارات للمستفيدين و إصدار نشرات بإسم المكتبة .

لهذا فإنه على المكتبات محل الدراسة مراعاة ما يلى عند تقديم الخدمة كما يلى :

١. إدخال الخدمة المرجعية بوجود مستقل ضمن برنامج العمل بالمكتبة.

٢. زيادة عدد الدورات التدريبية المهتمـــة بتـأهيل العـــاملين بالخدمة فمن شأن ذلك أن يزيد من قدرة أخصائى المراجـــع على الوصول للمعلومة المطلوبة و الإجابة بشكل سليم مـــن خلال معرفة الإتجاهات الخاصة بالمستفيدين و تحديدها بدقـة و توجيهه للأوعية المناسبة التى تلبـــى إحتياجاتـــه و ســـابق معرفته حتى لا تقدم له معلومات مكررة .

٣. أهمية وجود حاسب آلى لأداء الخدمة كما هـــو مفـــترض بدلا من قصره على العمل الفنى و الإدارى بالمكتبات .

٤. وجود خط تليفون مستقل بالمكتبة يخصص أحـــد فروعـــه للخدمة فقط بدلا من وجود خط واحد للكليــــة ككـــل حيـــث إستحالة إستخدامه فى الخدمة بالمكتبة.

الفصل السابع

الخدمات الببليوجرافية

تعود أهمية الببليوجرافيات إلى أنها الأداة الرئيسية التى يعتمد عليها المستفيد فى التعرف على الإنتاج الفكرى المنشور و إنتقاء ما يتناسب مع إحتياجاته المتنوعة وسط هذا العدد الضخم من الأنتاج الفكرى المنشور سنويا فى شتى مجالات المعرفة البشرية و ذلك بعد ما عجزت بصورتها التقليدية عن الوفاء بهذه الإحتياجات حيث تهتم بحصر و تسجيل ووصف ما يصدر من إنتاج فكرى.

جاءت أهمية الخدمات الببليوجرافية التى تقدم من خلالها الببليوجرافيات لجمهور المستفيدين من المكتبات محل الدراسة من حيث أنها:

١. توفر وقت و جهد الغالبية العظمى من أعضاء هيئة التدريس و الباحثين خاصة عند تجميع المادة العلمية الخاصة بأبحاثهم أو عند إعداد كتاب أو مقرر دراسى معين ، كما أنها تفيد طرب المرحلة الجامعية الأولى الذين يكلفون بإعداد أبحاث دراسية أو التجميع فى المواد التى لا كتب دراسية لها.
٢. تجدد الثقة فيما بين المكتبة و المستفيدين منها.
٣. تساهم فى إعداد الإحصائيات و قياس االإتجاهات المختلفة للمجموعات سواء داخل المكتبة أو خارجها عدديا و نوعيا و

موضوعيا و لغويا ، و من ثم يمكن إستغلال ذلك فى توجيه سياسة لبتزويد و إستبعاد فى المكتبة.

٤. من الممكن أن تدر دخلا لا بأس به للمكتبة ، و ذلك إذا ما قامت بطبعها و نسخها ثم بيعها بثمن رمزى سواء للجهات الأخرى أو حتى للمستفيدين منها الراغبين فى الإحتفاظ بنسخة من هذه القوائم على أن يخصص ذلك لتحسين مستوى الخدمة بالمكتبة.

- **مقومات نجاح تقديم الخدمات الببليوجرافية :**

لنجاح تقديم الخدمات الببليوجرافية يحتاج الأمر لتفاعل عدة مقومات معا وهى :

أ. وجود ميزانية كافية للتمويل لأن الخدمات تحتاج لنفقات عالية سواء من حيث جهد العمالة و تدريبها و تكلفة الورق و الطبع و الإستنساخ ثم النشر و التوزيع إن كان مخططا لها وفقا للنمط المقدم بالمكتبة .

ب. أوعية تقدم من خلالها الخدمة و تستغل فى إعداد القوائم بغض النظر عن وجودها فى المكتبة من عدمه ، أو يحدد ذلك نمط القائمة التى تعد سواء بالأوعية الموجودة بالمكتبة أو خارجها.

ج. عمالة مهنية مدربة تقوم بإعداد القوائم ، إلى جانب خبرتـه أو تخصصه موضوعيا إذا مـا كـانت القائمـة سـتزود بمستخلصات أو شروح لبعض الأوعية أو كلها.

د. مستفيد يحتاج الخدمة و يطلبها أو قد يحتـاج إليـها فـى المستقبل بحيث يراعى أنه كلما زاد عدد الأشخاص مـن طالبى هذه القوائم كلما حقق ذلك العـائد المرجـو مـن إعدادها سواء كان مادى متمثل فـى نفقـات إعدادهـا أو معنوى متمثل فى الجهد المبذول فى ذلك .

- **أنماط تقديم الخدمات الببليوجرافية :**

تقدم الخدمات الببليوجرافية إما بنـاء علـى طلـب المستفيد أو بمبادرة من المكتبة نفسها ، و على ذلـك يمكـن تقسيم الببليوجرافيات إلى :

ببليوجرافيات جغرافية و نوعية و شاملة و إنتقائية و راجعـة و جارية .

١) **الببليوجرافيات جغرافية النطاق:**

تنقسم إلى ببليوجرافيات محلية و و طنية و إقليميـة و عالمية و فيما يلى تفصيل لذلك :

أ. **البيليوجرافيات المحلية :**

و هى التى تحصر و تسـجل و تصـف الإنتـاج الفكرى الصادر فى منطقـة جغرافيـة محـددة كالمدينـة أو المحافظة مثلا ، و لا يوجد هذا النمط فى أى مـن المكتبـات محل الدراسة .

ب. **البيليوجرافيات الوطنية :**

و هى التى تحصر و تسجل و تصف أنتاج الفكـوى الصادر فى دولة معينة و لا يوجد هـذا النـوع فـى أى مـن المكتبات محل الدراسة .

ج. **البيليوجرافيات الإقليمية :**

و هى التى تحصر و تسـجل و تصـف الإنتـاج الفكرى الصادر فى عدة دول تمثل إقليم كالشـرق الأوسـط أو الأقصى ن و لا يوجد هذا النوع فى أى مـن المكتبـات محـل الدراسة .

د. **البيليوجرافيات العالمية :**

و هى التى تحصر و تسجل و تصف الإنتاج الفكـوى الصادر فى أرجاء العالم كل ، ووجود هذا النوع أصبـح مـن دروب المستحيل نظرا لضخامة الإنتاج الفكرى الصادر حاليـا ، و لا يوجد هذا النوع فى أي من المكتبات محل الدراسة .

٢) البيليوجرافيات النوعية :

تنقسم إلى ببليوجرافيات و هى :
الببليوجرافيات الشكلية و اللغوية و الزمنية و الموضوعية و الفئوية و المناسبات و المراجع و الأدلة الدراسية و المؤلفون و المترجمون ، و فيما يلى تفصيل لذلك :

أ. الببليوجرافيات الشكلية :

وهى التى تحصر و تسجل و تصف الإنتاج الفكرى الصادر فى شكل معين كالكتب و الرسائل أو المواد المصغرة ...بصرف النظر عن محتواها ، بحيث يكون الشكل هو الأساس فى الأعداد ، و يوجد هذا النمط بالمكتبات محل الدراسة و إن كان يقتصر على الأوعية الموجودة بها فقط كما يلى :

- هناك قائمة بالرسائل الجامعية الموجودة بمكتبة كلية التربية و يعطى البيانات الببليوجرافية الآتية عن كل رسالة كما يلى :

العنوان و صاحب الرسالة و جهة منحها و سنة منحها و مستواها سواء ماجستير أو دكتوراة و هى موجودة على مناضد الإطلاع بقاعة الدراسات العليا و مستواها و سنة منحها أحيانا.

- هناك قائمة بالكتب الموجودة بمكتبة كليـــة الآداب مرتبـــة وفقا لأقسام الكلية بحيث تعطى عن كل كتاب البيانات الآتية : العنوان و المسئول الفكرى و هى تعطى لمن يطلبها بموجـــب بطاقة المكتبة أو أى تحقيق للشخصية ، و هناك قائمة أخـــرى بالمكتبة بالرسائل الجامعية تعطى عنوان الرسالة و صاحبها و مستواها و سنة منحها ، و هناك قائمة ثالثة بالدوريات تعطـــى عن كل دورية العنوان و المسئول الفكرى أو المادى عنها.
- هناك قوائم بالكتب الموجودة بقاعة الدراسات العليا بمكتبـة كلية الحقوق و تعطى عن كل كتاب العنوان و المؤلـــف ، و يمكن الإطلاع عليها عن طريق النســـخة الموجـــودة لـــدى الموظف المختص ، و مؤخرا تم تعليق هذه القوائـــم علـــى الدواليب التى تحتوى على هذه الكتب.

ب. **البيليوجرافيات اللغوية :**

و هى التى تحصر و تسجل و تصف الإنتاج الفكـــرى النشور بلغة معينة مثال ذلك الإنتاج الفكرى الصادر باللغة الهندية ، و لا يوجد هذا النمط فى أى من المكتبات محل الدراسة.

ج. **البيليوجرافيات الزمنية :**

و هى التى تحصر و تســـجل و تصـــف الإنتـــاج الفكرى الصادر فى فترة زمنية محددة ، و لا يوجد هذا النمط

فى أى من المكتبات محـــل الدراســية فيمـــا عـــدا الدليـــل الببليوجرافى للإنتاج الفكرى فى مجال المكتبات والمعلومـــات فى عشر سنوات (١٩٧٦-١٩٨٥) .

د. البيليوجرافيات الموضوعية :

و هى التى تحصر و تسجل و تصف الإنتاج الفكـــرى الصادر فى موضوع معين سواء كان هـــذا الموضـــوع واســـعا كالمكتبات أو محدودا كالفهرسة ، هذا و من المهم التحديد الدقيق للموضوع ، و لا يوجد هذا النمط فى المكتبات محل الدراسة.

ه. البيليوجرافيات الفئوية :

و هى التى تحصر و تسجل و تصف إنتاج الفكـــرى الصادر لصالح فئة معينة من فئات المستفيدين كــــأن توجـــه لطلاب المرحلة الجامعية الأولى أو أعضاء هيئـــة التدريـــس مثلا ، و لا وجود لهذا النوع فى المكتبات محل الدراسة .

و. ببليوجرافيات المناسبات :

و هى التى تحصر و تسجل و تصف الإنتاج الفكرى الذى يدور حول مناسبة معينة كأعياد أكتوبر مثلا ، ولا يوجـد هذا النمط فى أى من المكتبات محل الدراسة .

ز. ببليوجرافيات المراجع :

و هى التى تحصرو تسجل و تصف الأوعية المرجعية فقط ، و لا يوجد هذا النمط فى أى من المكتبات محل الدراسة .

ح. ببليوجرافيات الدلة الدراسية :

و هى التى تحصر و تسجل و تصف الإنتاج الفكرى فى مجال ما يخدم المقررات الدراسية لصالح طلاب المرحلة الجامعية الأولى مثلا ، و لا يوجد هذا النمط فى المكتبات محل الدراسة .

ط. ببليوجرافيات المؤلفون أو المترجمون :

و هى التى تحصر و تسجل و تصف الإنتاج الفكرى لمؤلف معين أو شخص معين ، و من الممكن الإعتماد عليها فى قياس تطور فكر أى شخص ، و لا يوجد هذا النمط فى أى من المكتبات محل الدراسة .

٣) البيليوجرافيات الشاملة :

و هى تقدم حصر و تسجيل وصف الإنتاج الفكرى من كل الأشكال داخل الحدود التى تقررها الببليوجرافيات لنفسها ، و لا يوجد هذا النوع فى أى من المكتبات محل الدراسة .

٤) البيليوجرافيات الإنتقائية :

و هى التى تحصر كل الإنتاج الفكــــرى فـــى داخـــل الإطار الذى تغطيه ، حيث تستبعد أشياء و تغطى أشياء أخرى ، و لا يوجد هذا النمط فى المكتبات محل الدراسة .

٥) البيليوجرافيات الجارية :

و هى التى تحصر و تسجل و تصف الإنتاج الفكــرى الحديث و الجارى بصفة دورية منتظمة قد تكون إسبوع أو شهر أو سنة ...، و لا يوجد هذا النمط فى المكتبات محل الدراسة .

٦) البيليوجرافيات الراجعة :

و هى التى تحصر و تسجل و تصف الإنتاج الفكــرى الذى سبق نشره من فترة ماضية حيث تحصره بأثر رجعــى ، و لا يوجد هذا النوع فى المكتبات محل الدراسة .

هذا و بإستعراض آراء العديد من المســـــتفيدين مـــن خلال إجاباتهم على الإستفسار الموجه إليهم تبيـــــن أن الغالبيـــة العظمى منهم تجهل المعرفة بالأنماط السابقة ، إلى جانب جهلـــهم بلأنماط الموجودة من الخدمة بمكتبات كلياتهم ، و مرجع ذلــــك إلى قلة الوعى المكتبى لديهم حتى أنهم لا يدركون أنها نمط مـــن الخدمات البيليوجرافية ، إلى جانب سوء مســـــتوى تقديــم هــذه

الأنماط رغم أنه قد وردت فى لائحة مكتبات جامعة طنطا إشارة للخدمات الببليوجرافية كما يلى:

١. فى مادة (٤) من الباب الرابع قبل التعديل أنه :" من دور إدارة المكتبات بالجامعة تنسيق العمل الببليوجرافى و التنسيق بين مكتبات الجامعة و متابعة النشرات الببليوجرافية التى تصدر من مكتبات الجامعة و تجميعها و مراجعتها و نشرها ."

٢. ورد فى بند من مادة (٢١) من الباب السادس من نفس اللائحة أنه :"تقدم المكتبة كل أنواع الخدمات المكتبية سواء فى داخلها أو خارجها ، و ذكرت من ضمنها إعداد القوائم الببليوجرافية ."

٣. ورد نفس ما سبق فى اللائحة المعدلة فى بند (ب) مادة (٦) ، و فى مادة (٤) من الباب الثانى منها .

و بإستعراض إجابات عينة المستفيدين على الإستبيان تبين أن جميع أعضاء هيئة التدريس و الباحثين بالكلية يحبذون تقديم الخدمة لأنها تسهل عليهم الوصول للمادة العلمية التى يحتاجونها و توفر الكثير من الوقت و الجهد الذى قد يتبدد فى البحث العشوائى دون طائل و لا جدوى فوجود هذه القوائم فى المكتبة يشجع على إرتيادها ، و قد طالب العديد منهم بأهمية

إعداد قوائم بالموضوعات وفقا لتخصصاتهم نظرا لأهمية هذه القوائم فى المكتبة حيث تسهل وصول المستفيد لما يريد فى سهولة و يسر.

- **إعداد القوائم البيليوجرافية :**

قبل البدء فى إعداد القوائم الببليوجرافية ينبغى التخطيط الجيد ، و ذلك لضمان التوجيه السليم للموارد البشرية و المادية المبذولة فى الإعداد كأن يكون موضوع الببليوجرافية جديد و غيرمسبوق أو تكملة لعمل آخر يكمله أو يغطيه بدرجة أشمل ، لهذا فلابد من رسم لإطار العام للقائمة بتحديد النقاط التالية :

١. الحدود الموضوعية :

و يقصد بها الموضوع الذى تغطيه القائمة بكل تفصيلاته ، فهو الأساس الذى يدور حوله العمل كله ، و من المهم تبرير إختياره و بيان أهميته .

٢. الحدود الزمنية :

و يقصد بها الفترة الزمنية المغطاة فى العمل و المحصورة بين تاريخ تجميع المفردات و إنتهائها ، و لابد أيضا من تبرير إختيارها.

٣. الحدود المكانية :

و يقصد بها الأماكن التى سيغطى إنتاجها الفكرى فـــى القائمة كالرسائل الموجودة فى مكتبة كلية التربيـــة بجامعـــة طنطا .

٤. الحدود اللغوية :

و يقصد بها اللغات التى يتعامل بـــها مـــع الإنتـــاج الفكرى فى العمل ، و تحدد علـــى أســـاس نـــوع القائمـــة و المستفيدين منها حيث ينبغى أن تكون معروفة بالنسبة لـــهم و مألوفة .

٥. الحدود الشكلية :

و يقصد به الوسيط أو الوعاء الـــذى يحمـــل المـــادة العلمية المغطاة فى القائمة هل سيكون قرص لـــيزر أم قـــرص حاسب آلى أم مطبوعة ...، ثم طريقة معالجة المادة العلمية نفسها فى داخله و هل سيغطى الكتب بصفة عامة مثـــلا أم ســـيقتصر على الكتب النادرة أو المرجعية.

٦. حدود التغطية :

و يقصد به الإطار العام الذى ستغطيه الببليوجرافيـــة و هل ستستبعد القائمة أو تستثنى بعض النقاط الداخلة فى نطاقها أم ستكون شاملة فى تغطيتها.

٧. الحدود الفئوية :

و يقصد بذلك تحديد المستفيدين من القائمة بوضوح قبل البدء في العمل و تحديد مستواهم بدقة و إمكانياتهم اللغوية و درجة تعليمهم و مجالات إهتماماتهم ليراعى ذلك عند رسم الحدود المختلفة للقائمة.

بعد تمام الإنتهاء من التخطيط لإعداد القائمة ورسم الإطار العام لها و وضع الحدود التى ستغطيها و تدور حولها ينبغى البدء فى التنفيذ الفعلى لمرحلة الإعداد و يأخذ ذلك عدة مراحل هى :

١. مرحلة جمع المفردات سواء من مصادرها المباشرة باللجوء للأوعية نفسها أو من المصادر غير المباشرة إعتمادا على أدوات أخرى سبق إعدادها .
٢. مرحلة تنظيم المفردات التى تم جمعها بأى من طرق التنظيم المعروفة كأن يكون هجائى برؤوس الموضوعات أو مصنف أو جغرافى أو زمانى أو قاموسى أو مزيجا بين واحد أو أكثر مما سبق فيكون ترتيبها هجائى مصنف مثلا .
٣. مرحلة تحديد الإسلوب الببلوجرافى الذى سيعتمد عليه فى العمل من حيث تحديد القواعد التى ستتبع فى إعداد المداخل

و بيانات الوصف كالتقنيين الدولي للوصف البيبليوجرافى مثلا .

٤. مرحلة تحرير البيبليوجرافية و تبدأ بعد تمام الإنتهاء من تجميع كافة مفرداتها بحيث تراجع كل جزئية لإضفاء اللمسات النهائية على العمل .

٥. مرحلة تكشيف البيبليوجرافية و ذلك بإعداد الكشافات كمداخل إضافية لها ، و من المهم أن ترتب بطريقة مخالفة لطريقة ترتيب الجسم الرئيسى للعمل و يمكن من خلاله الوصول لأى جزئية فى القائمة بدون اللجوء للجسم الرئيسى.

٦. مرحلة إخراج البيبليوجرافية و فيها يحدد عنوان القائمة بحيث يكون معبرا عن محتواها بدقة و إيجاز ، إلى جانب تحديد الشكل النهائى الذى ستخرج عليه من حيث شكل المادة فى داخل الصفحة و طريقة تنظيمها على أعمدة أم بعرض الصفحة .

- **مكان تقديم الخدمات البيبليوجرافية :**

جميع المكتبات محل الدراسة لا مقر لها لتقديم الأنماط المتاحة بها من الخدمة ، و إن كان يفضل إعداد الخدمة فى الحجرة الخاصة بالعمليات الفنية فى الجزء المخصص لإعداد الفهارس ، خاصة و أن هذه القوائم ما هى فى الأساس

سوى بطاقات فهرسة ، على أن تستنسخ فـــى القســم الخــاص بالتصوير فى المكتبة ثم توزيع هذه القوائم على من يطلبها فـــى القاعة الخاصة بالفهارس و الإرشـــاد و التوجيــه و الموجــودة بمدخل المكتبة ، على أن يحتفظ فى القاعة الخاصـــة بـــالإطلاع الداخلى بمستنسخات من هذه القوائم فى قاعة الإطلاع الداخلـــى ترتب وفقا لشكل الوعاء ثم موضوعى تحت كل شكل ثم هجـائى بالعناوين تحت كل موضوع .

- **القائم بتقديم الخدمات الببليوجرافية :**

١. مؤهلاته:

يفضل أن يتولى إعداد القوائم مهنى مؤهل حاصل على مؤهل عالى فى المكتبات لأن إعـــداد القوائـــم يتطلـــب الإلمـــام بالجوانب الفنية فى المهنة و معرفة بقواعد الفهرسة و التصنيــف و طرق الترتيب ، هذا إلى جانب حصوله على مؤهل عالى آخر فى التخصص الموضوعى للهيئة الأم التى تخدم فيها المكتبـــة ، لأنه ربما يتطلب الأمر إمداد القائمة بمستخلص ، و من ناحيـــة أخرى فإن الإختيار الدقيق للأوعية تحت رؤوس الموضوعـــات المختلفة أو وفقما يتفق مع إحتياج المستفيد يتطلـــب نوعـــا مـــن التخصص أو الإلمام بالقطاع الموضوعى لهذه الإهتمامات .

٢. مهاراته و خبراته:

من المفضل أن يكون لدي القائم بإعداد هـــذه القوائـــم خبرة سابقة فى هذا المجال حتى يجنب المكتبة ضياع النفقات فى إعداد قوائم لا تحقق الهدف الفعلى الذى أعدت من أجله ، فكلمـــا زادت خبرة القائم بهذا العمل كلما كان أكثر معرفة بما يكفـــى و يناسب كل هدف أو كل مطلب لأى مستفيد بغض النظـــر عـــن هويته ، هـــذا إلى جانـــب ثقافته و إلمامـــه بلغتيـــن أجنبيتيـــن على الأقـــل .

٣. سماته الشخصية :

ينبغى أن يكون القائم بتقديم الخدمة ذكيا و صبـــورا و حسن التصرف و سريع فى إتخاذ القرارات وله شخصية قياديـــة وواثـــق من نفســـه و قدراتـــه و لـــه القـــدرة علـــى تفـــهم الطبائـــع المختلفـــة .

٤. تفرغه لأداء الخدمة:

إنه لمن الأهمية أن يكون القائم بتقديم الخدمة متفرغـــا لها ، و من الجائز أن يشترك فى العمليات الفنية بالمكتبـــة إذا ما لزم الأمر فى حالات عدم إنشغاله بإعداد أى قوائم .

٥. العدد المطلوب لتقديم الخدمات الببليوجرافية :

يقل الحد الأدنى للقائمين بهذه الخدمة عن أربعة أشخاص :

أ. شخصان مهنيان مؤهلان موضوعيا لهما خلفية و دراية بالتخصصات الموضوعية للكلية التى يعملان بها مهمتهما إعداد القوائم الببليوجرافية .

ب. شخص ثالث مهمته تلقى طلبات و مقترحات جمهور المستفيدين و مقره حجرة الفهارس و الإرشاذ و التوجيه بالمكتبة.

ج. شخص رابع مهمته توصيل القوائم من مقار إعدادها إلى حيث يوجد المستفيدون ، و يمكن أن يكون هذا الشخص عامل المكتبة .

- **الفئات التى لها حق الإفادة من الخدمة:**

الإطلاع على هذه القوائم من حق أى فرد فى المكتبات محل الدراسة مجانا و دون مقابل ، و فى حالة تقديم الأنماط الأخرى من الخدمة بهذه المكتبات يراعى ما يلى :

١. **مستفيدون ممن ينتمون للكلية التى تخدم فيها المكتبة :**

يدخل فى نطاقهم أعضاء هيئة التدريس و البـاحثون و طلبة الدراسات العليا و طلبة المرحلة الجامعية الأولى و موظفو

الكلية أو الجامعة الأم التى تخدم فيها المكتبة ، هذا مع مراعـــاة الآتى :

أ. من حق جميع المترددين على المكتبـة ممـن لا ينتمـون للكلية التى تخدم فيها المكتبة من أعضاء هيئة التدريـس و الباحثين و طلاب المرحلة الجامعية الأولـى و موظفـى الكلية أو الجامعة الأم التى تخدم فيها المكتبة الإفادة مـن الخدمات الببليوجرافية داخل نطاق المكتبة مجانـا طالمـا كانت هذه القوائم معدة بمبادرة مـن المكتبـة و متاحـة للإستعمال.

ب. إذا ما كانت القوائم معدة بناء على طلب مستفيد ما منـهم ، فعند ذلك لا يحق لأى منهم الإفادة من الخدمة إلا بعد سداد تكلفة إعداد هذه القوائم و الأدوات ...

٢. مستفيدون لا تربطهم صلة بالكلية التى تخدم فيها المكتبة :

و يدخل فى نطاقهم أعضاء هيئة التدريـــس و طلبـــة الدراسات العليا و طلاب المرحلة الجامعية الأولى ممن ينتمـــون لجامعة أخرى مثلا ، أو أى شخص آخر أتــــاحت لـــه المكتبـــة فرصة الإفادة من خدماتها بحيث :

أ. يدفع المستفيد رسم لإفادة يدخل فى ميزانية المكتبة تحـــت بند تحسين مستوى الخدمات بالمكتبة ، و يدفع هذا الرســـم فى مقابل القوائـــــم التـــى تتيحها المكتبة للإطلاع

ب. يسدد المستفيد رسم الإفادة مضافا إليه تكلفة إعداد القائمـــة إذا ما كانت القائمة معدة بناء على طلب منه ، و إذا مـــــا أراد المستفيد الحصول على مستنسخ من هذه القوائم عليـــه تحمل نفقات الإستنساخ مضافا إليها تكلفة الإعداد .

- **إجراءات تقديم الخدمة :**

تختلف إجراءات تقديم الخدمة فى المكتبة وفقا لما يلى :

١. إذا ما كانت القوائم المطلوبة موجودة بالفعل فى المكتبة :

- **مستفيدون ممن ينتمون للكلية التى تخدم فيها المكتبة :**

يحصل المستفيد عليها بموجب بطاقة تحقيق شخصيته من الموظف المختص مرفقة بإستمارة مطبوعة يدون فيها بياناته

كاملة كالإسم و الوظيفة و الدرجة العلمية و التـاريخ و بيانـات القائمة التى حصل عليها و طبيعة إحتياجه لها ، و هـل لـه أى لإضافات أو تعليقات عليها ، على أن تسلم هذه الإستمارة مـع القائمة للموظف المختص بعد تمام إنتهائه من الإفـادة منـها و يحصل المستفيد بموجب ذلك على بطاقة تحقيق شخصيته.

- **<u>مستفيدون ممن لا تربطهم صلة بالكلية التى تخدم فيـها المكتبة :</u>**

نفس الإجراءات السابقة مع سداد رسم رمزى نظـير إطلاعه على القائمة عند طلبه إياها من الموظف المختص كـأن يكون جنيها واحدا لطالب المرحلة الجامعية الأولـى ، و إثنيـن للباحث ، و ثلاثة لعضو هيئة التدريس ، و إثنين للفئات الأخـرى من غير هؤلاء .

<u>٢. إذا ما كانت القوائم المطلوبة غير موجودة بالمكتبة :</u>

- **<u>فى حالة مستفيد ينتمى للكلية التى تخدم فيها المكتبة :</u>**

يتقدم المسـتفيد بطلـب لمسـئول تقديـم الخدمـات الببليوجرافية بالمكتبة يفيد حاجته لإعداد القائمـة المطلوبـة ، و يحدد فى ذلك سمات القائمة التى يحتاجها تفصيلا ، ثم يعـرض الطلب على مسئول إعداد القوائم بالمكتبة ليبت فيه ، فإذا ما كـان ذلك ممكنا توقع المكتبة كطرف ثانى قبولها إعداد الببليوجرافيـة

المطلوبة نظير سداد المستفيد تكلفة الإعداد مع تحديـــد شـــروط جزائية ، و فى حالة الإخلال بالتعاقد يتحمل المستفيد التكلفـــة و مبلغ إضافى مع إحتفاظ المكتبة بالقائمة المعدة من جهـــة عمـــل المستفيد أو ضامن بموجب العقد الموقع بينه و بين المكتبـــة ، و يحدد فى الطلب المدة التى تستغرقها المكتبة فى إعداد القائمـــة و تاريخ حضور المستفيد لتسلمها ، و إذا ما قبل الطرفـــان ذلـــك يحتفظ مسئول الخدمة بأصل الطلب و يحتفظ المستفيد بنسخة منه بعد تمام إعداد القائمة كما طلبها المستفيد ، و بعد ذلـــك يســـدد المستفيد باقى تكلفتها و تجرى له نفس الخطوات السابقة.

- **<u>فى حالة مستفيد لا تربطه صلة بالكلية التى تخدم فيـــها المكتبة :</u>**

ما سبق مع سداد رسم نظير طلبه الخدمة من المكتبة ، و بذلك يسدد المستفيد رسمين أحدهما نظير إفادته من المكتبـــة و الثانى نظير إعداد القائمة خصيصا له ، و إذا ما كان المســـتفيد يريد الحصول على مستنسخ له من القوائم فمـــا عليـــه ســـوى كتابة طلـــب يفيـــد ذلك لمسئـــول الخدمـــة مع تحملـــه نفقـــات الإستنســـاخ كاملـــة .

الفصل الثامن

الإحاطة الجارية و البث الإنتقائى للمعلومات

أولا الإحاطة الجارية :

تعد الإحاطة الجارية من الخدمات المستحدثة التى إرتبطت بالحاسبات الآلية بدرجة كبيرة ، و قد إقتصرت فى بداية ظهورها بالمواد الموجودة بالمكتبة ثم تطورت شيئا فشئيا و بدأت تأخذ صورة التعريف بأحدث ما يرد بالمكتبة من أوعية ، حتى وصلت للتعريف بكل ما هو جديد من الأوعية بالمكتبة أو خارجها.

هذا و الشائع فى المكتبات التى تقدم هذه الخدمة أو أحد أنماطها الإكتفاء بما هو جديد بها فقط و ذلك إستسهالا منها و توفيرا للوقت و الجهد و التكلفة المبذولين فى معرفة أحدث المتوافر خارجها و الذى قد يصعب على المستفيدين منها معرفته ، و ذلك فى إطار مجالات إهتماماتهم و على أساس إحاطتهم علما بالبيانات الببليوجرافية الكاملة للأوعية التى تتناسب و تتلائم مع هذه الإهتمامات ، و على ذلك فالإحاطة الجارية تعنى إعلام المستفيدين بأحدث الأوعية الصادرة فى مجالات إهتماماتهم .

- **أهداف الخدمة :**

تهدف خدمة الإحاطة الجارية إلى :

أ. إعلام المستفيد بكل ما يستجد من إنتاج فكرى فى مجال إهتمامه.

ب. تسهيل مهمة الباحث فى الوصول و تحديد ما يريد من الجديد فى مجالات إهتمامه من خلال الأنماط المتعددة للخدمة كتصوير قوائم محتويات الدوريات و إرسالها إليه مثلا .

ج. الإعلان عن المواد الجديدة حديثة الوصول للمكتبة .

د. نشاط يضاف لأرصدة المكتبة لدى المستفيد .

- **أهمية خدمة الإحاطة الجارية :**

تعد الإحاطة الجارية بمثابة رصيد يضاف للمكتبة لدى المستفيدين منها حيث أنها:

١. توفر وقت و جهد المستفيد فى الوصول لأحدث ما صدر فى مجالات إهتمامه ، لهذا فهى أهم من مجرد التنظيم الجيد للأوعية الموجودة بالمكتبة دون غشارة للحديث منها حيث لا تترك المستفيد لمحض صدفة عثوره على الجديد .

٢. تلبى حاجة المستفيد فى التعرف على كل ما هو جديد فى مجالات إهتمامه .

٣. تساهم بنصيب كبير فى تحديث معلومات المستفيد.

٤. تساهم فى زيادة وعى القائمين عليها بإهتمامات المستفيدين منها ، و من ثم تقوى الصلة فيما بينهما .

٥. تخلق علاقة بين القائم بها و الأوعية الحديثة أكثر عمقـا ، حيث يقوم المسئول بفحص الأوعية بهدف التعرف على مـا يناسب إهتمام القطاعات المختلفة لجمهور مستفيدينه تمـهيداً لإبلاغهم بها .

٦. يمكن من خلالها إعداد حصر بما صدر فـى موضـوع معين ، و من ثم إعداد البيليوجرافيات أو المستخلصات فـى هذا الموضوع .

٧. تساهم بشكل أو بآخر فى عمليات الـتزويد و أستبعاد و التنقية ، و ذلك لأنها تتيح معرفة التخصصات التـى يزيـد الإقبال عليها و تلك التى يقل أو ينعدم طلبها.

٨. بعض أنماطها (البث الإنتقائى للمعلومـات و الوثـائق) يوفرا على المستفيد عناء البحث عما يريـد وسـط الجديـد الوارد للمكتبة بتوجيهه لما يتلائم مع إهتماماته الدقيقة .

- **<u>مقومات نجاح تقديم الخدمة :</u>**

لابد من توافر عدة مقومات رئيسية فـى أى مكتبـة تريد إدخال أى نمط للإحاطة الجارية بها و هى :

١) وجود الميزانية الكافية التى تغطى نفقات تقديم الخدمة من حيث :

أ. نفقات تضمن التحديث المستمر للوجود من المجموعات بشراء آخر الإصدارات أو التعرف على مكان وجودها.

ب. نفقات الإتصالات بالمستفيدين سواء هاتفيا أو بريديا أو حتى باليد .

ج. نفقات التصوير أو الإستنساخ التى يتطلبها أداء الخدمة كتصوير قوائم محتويات الدوريات مثلا .

د. نفقات شراء حاسب آلى إن أمكن أو نفقات شراء الإستمارات اللازمة للإعداد للخدمة .

٢) و جود المستفيد الذى يطلب الخدمة أو يحتاجها ، و عادة ما ينحصر هذا النمط فى أعضاء هيئة التدريس و الباحثين .

٣) وجود الموظف المؤهل الذى يتولى القيام بهذه الخدمة بما يوازن بين إمكانيات تقديم الخدمة و إحتياجات المستفيدين .

٤) يفضل وجود حاسب آلى يضمن السرعة و كفاءة الأداء معا ، فيخزن فى ذاكرته مجالات إهتمامات المستفيدين ، ثم يطابقها بما يضاف إليه من بيانات عن الأوعية الحديثة ، فتكون المحصلة النهائية قوائم مطبوعة يخرجها و تستنسخ و ترسل للمستفيد يدويا أو آليا إذا ما كان لدى المستفيد حاسب

إلـــى آخـــر . و تـــرجـــع مـــزايـــــا الإعتمـــــاد علـــى الحـــاســـب الآلـــى إلـــى أنـــه :

أ. لا يحتاج لمهارات بشرية عالية .

ب. لا يحتاج لوقت كبير لتقديم الخدمة .

ج. لديه القدرة على عرض العمليات الكتابيـــة و فحصـــها و الخروج بالناتج النهائى بسرعة .

٥) أهمية الإعلان عن تقديم الخدمة فى كافة ما يصدر عـــن المكتبة سواء للمستفيدين القدامـــى أو الجـــدد مـــع توضيـــح الشخص المسئول عن تقديم الخدمة و تلقى الطلبات و مكـــان تواجده فى المكتبة و شروط تقديم الخدمة لكل منهم .

- **أنماط تقديم الخدمة :**

يندرج تحتها ثلاث فئات و هى :

١. فئة تعتمد على حضور المستفيد بنفســه للمكتبـــة للإفـــادة الفعلية من الجديد بها .

٢. فئة تعتمد على تقديم البيانات الببليوجرافية فقط للمستفيد.

٣. فئة تعتمد على تقديم الوعاء أو المعلومة للمســتفيد حيثمـــا كان .

١) فئة تعتمد على حضور المستفيد بنفسه للمكتبة للإفادة الفعلية من الجديد بها :

يندرج تحتها الأنماط التالية من الخدمة :

١. العرض :

و فيها يتم عرض أغلفة المواد الحديثة بالمكتبة في مكان بارز للمستفيدين بالمكتبة يخصص لذلك مع الإهتمام بعرض الكتب نفسها في مداخل قاعات الإطلاع الداخلي بالمكتبة ، بحيث يتاح للمستفيد بسهولة الوصول إليه و الإطلاع عليه بغض النظر عن موقعه في هذا العرض .

تكمن أهمية هذا النمط في أنه يحيط جميع المستفيدين من المكتبة بغض النظر عن إهتماماتهم بكل ما هو جديد بها ، و على المكتبة ألا تغفل طريقة العرض لأن لذلك دورا كبيرا في جذب المستفيدين للمكتبة و من ثم ضمان التحديث المستمر لها .

ولا يوجد هذا النمط في أي من مكتبات الكليات محل الدراسة فيما عدا مكتبة كلية التجارة حيث يقدم بإسلوب مختلف قليلا كما يلي :

أ. يعلن عن ورود الكتب الدراسية الجديدة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى في لوحة إعلانات في مدخل الكلية .

ب. تفضل الكتب الأجنبية الحديثـة خـلال الثـلاث سـنوات الأخيرة فى مقر إدارة المكتبة و يقتصر الإفادة منها علـى أعضاء هيئة التدريس و الباحثين فقط ، و لا تتم الإفـادة من هذا النمط إلا بزيارة المستفيد بنفسه للمكتبة للتعـرف على الجديد .

٢. الإحاطة بالتليفون :

فى هذا النمط يقوم المسئول عن تقديم الخدمة بالإتصال التليفونى بأماكن و مقار تواجد المستفيدين إما لإبلاغهم بـورود جديد يهمهم أو للتعرف على إهتماماتـهم و إتجاهاتـهم الحاليـة للمساهمة فى توفير ما يلبى هذه الإتجاهات ، و هذا النمط غـير مجد لدرجة كبيرة لأنه يعتمد على مصادفة وجود المستفيد آنـذاك ، و ينبغى عدم الإعتماد على هذا النمط وحده لإحتمالات عـدم تواجد المستفيد وقت الإتصال أحيانا ، و لا يوجد هذا النمط فـى أى من الكليات محل الدراسة .

٣. نشرات الإحاطة الجارية (النشرة الإعلامية) :

و هى عبارة عن قائمة أو نشـرة تصدرهـا المكتبـة للتعريف بما جد عليها سواء من تغير مواعيـد العمـل أو رقـم الهاتف أو أحد العاملين أو إستحداث أو إلغاء بعض الخدمـات ، كما أنها تعرض لبعض الأخبار العامة كبعض الأنباء التى تـهم

المستفيد من الصحف أو عقد مؤتمرات أو ندوان تهمه أو حتى أى معلومات جديدة عن أوعية المكتبة أو خارجها ، و يمكن للمكتبة أن توفرها ، و قد تحتوى فقط على قائمة بالمطبوعات التى إستلمتها المكتبة و تحدد البيانات التى تعرض عن كل منها وفقا للهدف الأساسى من إعداد النشرة سواء كانت معلومات تحقق هوية الوثيقة أو ترشد لمكان وجودها أو حتى تعطى مستخلص لها ، بحيث يمكن للمستفيد من تقرير الإفادة مما يعرض عليه من عدمه ، و يمكن أن يعلن فيها عن التجهيزات الحديثة بالمكتبة و بشرط تسلم الأوعية الحديثة و كيفية الإفادة منها و الأشكال المختلفة التى تتوافر منها ، و على ذلك فمن المهم عند التفكير فى إعداد مثل هذه النشرات أن يحدد بدقة النقاط التالية :

أ. الهدف الأساسى من إعداد النشرة .
ب. الشكل العام الذى ستظهر به النشرة .
ج. طريقة تنظيم و ترتيب المعلومات بها .
د. طبيعة المستفيد الذى ستقدم إليه و ذلك حتى لا تغطى معلومات أقل أو أزيد مما يحتاج إليه المستفيد ، و لا يوجد هذا النمط فى أى من المكتبات محل الدراسة .

٤. التعريف بالبحوث الجارية :

يتم فيه إعداد نشرات بصفة دورية منتظمة بالأبحـــاث قيد الإعداد مع الإمداد بالمزيد من المعلومات عنها كالقائم بـــها و بداية العمل بها و متى يمكن و أن تتم ثم أين تقدم ، و لا يوجـــد هذا النمط فى أى من المكتبات محل الدراسة .

٢) فئة تعتمد على تقديم البيانات البيليوجرافية للمستفيد فـــى مكانه :

يندرج تحت هذه الفئة الأنماط التالية من الخدمة :

١. مستنسخات لقوائم محتويات الدوريات :

يقوم هذا النمط على أساس إرسال مستنسخات لقوائـــم محتويات الدوريات الجديدة حديثة الورود للمكتبة ، إضافة لكافـة البيانات اللآزمة للتحقق من هوية الدورية كعنـــوان الدوريـــة و العدد و السنة و الجهة المسئولة ، و حفاظا على القائمة الأصليـة من الممكن إستنساخها بناء على ملف لدى المكتبـــة بالدوريـــات التى تدخل فى نطاق إهتمام مستفيد ، و من الممكـــن أن ينطبـــق هذا على قوائم محتويات الكتب أيضا ، و لا يوجد هذا النمط فـــى أى من المكتبات محل الدراسة .

٢. نشرات (قوائم) الإضافات الجديدة :

و فيها يتم إعداد قوائم بالمقتنيات أو الإضافات الجديدة لمن لا يتسع وقتهم للذهاب للمكتبة ، كذا المناصب الإدارية فى الكلية من أعضاء هيئة التدريس و من المهم أن تشتمل هذه القوائم على البيانات الببليوجرافية الكاملة لكل من المواد حديثة الإضافة بالمكتبة .

هذا النمط موجود فى مكتبة كلية الآداب منذ عام ١٩٩٥م و لكن بصورة غير مكتملة إلى حد ما ، حيث تم إعداد قوائم بالمواد المشتراة حديثا من المعرض فيما يخص كل قسم معا و رتبت وفقا للغة بحيث وردت الأوعية باللغة العربية ثم باللغات الأجنبية . و تم إرسال مستنسخ منها لرؤساء الأقسام العلمية بالكلية مع إحتفاظ المكتبة بنسخة أخرى لمن يرغب فى الإطلاع عليها من المستفيدين من المكتبة ، و تعطى عن كل وعاء العنوان و المؤلف .

٣. الإحاطة بالوسائط الإلكترونية :

و يتيح هذا النمط نقل البيانات الببليوجرافية عبر الوسائط الإلكترونية و ذلك إذا ما كان المستفيد يمتلك جهاز حاسب آلى و تليفون كمنفذ ، و لا يوجد هذا النمط فى أى من المكتبات محل الدراسة .

<u>٣) فئة تعتمد على تقديم الوعاء أو المعلومة للمستفيد حيثما كان :</u>

و يندرج تحتها الأنماط التالية :

<u>١. تمرير الوثائق نفسها :</u>

و يقوم هذا النمط على أساس تمرير الوثائق نفسها سواء كانت دوريات أو كتب ...و فيما يلى إيضاح لذلك :

<u>أ. تمرير الدوريات :</u>

و فيها يقوم الموظف المختص بإرسال الأعداد حديثة الورود للمكتبة من الدوريات التى تدخل فى نطاق إهتمامات المستفيدين بمجرد وصولها و تسجيلها ضمن عهدة المكتبة ، على أن تمرر من مستفيد لآخر وفقا لترتيب أسمائهم فى سجلات تقديم الخدمة ، على أن تعود مرة أخرى للمكتبة ن و من مزايا هذا النمط أن المستفيد يقرر بنفسه ما يحتاجه من الدورية و هو فى مكانه دون أن يتحمل عبء الوصول للمكتبة و احصول على الدورية بنفسه ، و إن كان يؤخذ عليها أن بعض المستفيدين قد يحتفظون بها لمدة طويلة تعطل لإفادة البقية الباقية منها و قد تتقادم مع ذلك المادة العلمية بها .

لا يحبذ هذا النمط إلا فى أضيق الحدود و لمدة محدودة لأن هذه الأوعية هى ملك لجميع المستفيدين من المكتبة لا حكر

على مستفيد بعينه أيا كان ، و فى حالة الإعتماد عليه يفضل أن يكون ذلك لمدة محدودة تشرف المكتبة عليها بحسم و حزم لضمان لإفادة الجميع من حداثة معلوماتها.

ومن الممكن أن تنسخ أعداد الدوريات بحيث يتم إعداد خط سير خاص لكل مستنسخ للدورية يكون عبارة عن قائمة بأسماء الأفراد من طالبى الخدمة ، على أن يحدد فيه الوقت المخصص لكل فرد ، على أن يعود المستنسخ فيما بعد للمكتبة التى تقوم بتمريرها على المستفيد التالى و إن كان هذا سيستغرق وقتا أطول و لكنه سيوفر الكثير من الوقت الإضافى الذى قد يستغرقه وجود العدد لدى أى منهم دون إلتزام بالمدة المخصصة له .

ب. تمرير الكتب :

ينطبق عليه ما سبق فى الدوريات ، و إن كان إستنساخ الكتب الحديثة لمجرد تمريرها فيه ضياع الكثير من النفقات و التكلفة على المكتبة ، و سيكون عائد ذلك أقل بكثير من مجرد إرسال إشارات ببليوجرافية فقط ، و من أبرز عيوب النمطين السابقين أن هذه المستنسخات قد تتعرض للفقد أو التلف كنتيجة لكثرة تداولها و إستعمالها .و لا يوجد هذا النمط فى أيا من المكتبات محل الدراسة .

ثانيا البث الإنتقائى للوثائق :

تجرى فيه عملية إنتقاء و إختيار للأوعية التى ترسل لكل مستفيد وفقا لما يتفق مع سماته الخاصة و الموجودة لدى المكتبة ، فعلى سبيل المثال ترسل فقط المقالات التى تدخل فى نطاق تخصص المستفيد و تتفق مع إحتياجاته بدلا من إرسال الدورية كلها ، كما ترسل الفصول أو المباحث من الكتب وفقا لما يتفق مع هذه الإهتمامات و ذلك بنفس الإسلوب بأن تمرر الوثائق من مستفيد لآخر ثم في النهاية تعود مرة أخرى للمكتبة ، بمعنى أن هذه العملية تبدأ من المكتبة و تنتهى أيضا بالمكتبة ، و يفيد هذا الإسلوب فى أنه يوفرعلى المستفيد الوقت الذى قد يستغرقه فى الإطلاع على الوعاء كله لتحديد ما يتفق مع ميوله و إهتماماته ، و لا يوجد هذا النمط فى المكتبات محل الدراسة .

ثالثا البث الإنتقائى للمعلومات :

و هو من الأنماط المميزة للخدمة ، و قد إكتسب هذا التميز من حرصه على التطابق المفترض بين ما يقدم للمستفيد الواحد و إهتماماته الدقيقة بهدف الحرص على راحة المستفيد و توفير وقته و جهده المبذولين فى إنتقاء ما يناسبه من بين عدد ما يقدم له من معلومات .

و يعتمد تقديم هذه الخدمة لمستفيد ما على أساس توجيــه ما يقدم له بناء على سماته عن طريق مطابقة ســمات الإنتــاج الفكرى الجديد بسمات المستفيد ،و عادة مــا يفضــل إســتخدام الحاسب الآلى فى هذه العملية حيث يقوم بتحــرى ســمات كــل منهما و إجراء عملية المطابقة ثم طباعة الناتج ، و قد يســتغنى عن إستخدام الحاسب الآلى فى حالة قلة عدد المســتفيدين مــن الخدمة بالمكتبة حيث تتم الخدمة يدويا ، و من المفضل أن يتسـع نطاق الخدمة فلا يقتصر على الجديد الموجود بالمكتبــة فقــط و لكن يمتد لما هو موجود خارجها أيضا .

أبسط أشكال هذا النمط إعداد نشرات أو قوائم بــالمواد حديثة الورود للمكتبة فى تفريعات كل قطاع موضوعــى معيــن داخل التخصص الواحد ، على أن توزع هذه النشرات أو القوائـم على المستفيد الذى تدخل فى نطاق إهتماماته الدقيقة فقط .

بإستطلاع آراء عينة المستفيدين حول أنمــاط الخدمــة المقدمة فى مكتبات كلياتهم تبين أنه رغم وجود بعض الأنمــاط من الخدمة فى بعض المكتبات إلا أن المستفيدين منها لا يعلمــون أنها تدخل ضمن نطاق الخدمة و يرجع ذلك لقلة الوعى المكتبــى لهم ، كما أنه يعد إشارة أخرى لعدم وجود الغالبية العظمى مــن أنماط هذه الخدمة .

و قد رأت الغالبية العظمى منهم أهمية وجـود الخدمـة لأنها توفر الوقت و تيسر البحث العلمـي و تعمـق إطلاعـات الباحث و تجعله على علم بأحدث الإصدارات و تفتـح المجـال لإختيار موضوعات بحثية جديدة و التعرف علـى الإتجاهـات الحديثة فى مجالات التخصص ، و رغم ذلك كانت هناك فئـة منهم ترغب فى وجود الخدمة و لكنها تشكك فى قـدرة مكتبـة كلياتهم على تقديمها ، و ما هذا إلا إنعكاس للثقة المفقـودة بيـن المكتبات و بعض المستفيدين . و قد إنحصرت مقترحاتهم فـى هذا الشأن فى أهمية وجود بعض المتطلبات كما يلى :

أ. إعداد الكفاءات و الوسائل اللازمة لتنفيذ هذه الخدمة.

ب. أهمية تعاون الأقسام العلمية مع هيئة المكتبة .

ج. إنشـاء قسـم بالمكتبـة لمتابعـة الرسـائل المسـجلة و الموضوعات قيد البحث و متابعة ما يرد من أوعية بشأنها ، و قد عبر أحدهم عن الوضع الحالى بقولـه :" للأسـف المكتبة بعيدة عـن هيئـة التدريـس و تخصصاتـهم و إهتماماتهم ."

د. أهمية وجود المتخصصين اللازمين لتقديم الخدمة .

ه. ضرورة إهتمام المكتبة بتلبية كل ما يستجد فى مجـالات إهتمام المستفيدين .

و. إهتمام المكتبات بمقترحات المستفيدين بهدف التطويـــــر و الإضافة إليها.

ز. التعرف على أحدث النظم و الوسائل المتاحة لتقديم الخدمة مع الإفادة من الخبرات السابقة فى ذلك .

- **مكان تقديم الخدمة فى المكتبة :**

تتم عملية المقابلة بإستخدام الحاسب الآلـــى و يدويـــا وفقما شاءت ظروف المكتبة فى الجزء المخصص للإرشـــــاد و التوجيه ، إما إذا ما كان النمط المقدم هو العرض فيكون مكـــان تقديمه فى مدخل المكتبة .

هذا و الأنماط التى تقدم بالمكتبات محل الدراسة مـــن الخدمة تقدم دون قواعد ففى مكتبة كلية الآداب نجدها تعـــد فـــى حجرة العمليات الفنية و تتاح لأعضاء هيئة التدريس و الباحثين و من يطلبها ، أما فى مكتبة كلية التجارة فتقدم فى مدخل المكتبة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ، و فى حجرة الإدارة لأعضـــاء هيئة التدريس و الباحثين .

- **مسئولية تقديم خدمة الإحاطة الجارية :**

يعتبر القائم بعملية المقابلة هو المسئول الرئيسى عـــن تقديم الخدمة ، فعن طريقه تقوم وتبنى هذه الخدمـــــة ثـــم تقـــدم

للمستفيد فى صورتها النهائية ، و لا بد من توافر مجموعة مـــن المقومات فى القائم بتقديم الخدمة و هى :

أ. **المؤهلات :**

أن يكون متخصصا موضوعيا فى المجال الذى تخـــدم فيه المكتبة و مؤهل مهنى فى تخصص المكتبات بحيـــث يكـــون القائم بتقديم الخدمة بمكتبة كلية التربية يكون خريج أحد أقســـام الكلية و ملما بكافة التخصصات فيها ، كذا الأمر فى مكتبة كليـــة التجارة و الآداب و الحقوق مع وجـــود آخـــر فـــى تخصـــص المكتبات ليمكنه من معرفة فنيات التعامل مع المستفيد و تقديـــم الخدمة بما فيها إعداد إستراتيجيات البحث لأن الشخص الغـــير متخصص و الغير مؤهل يعقد و يقلل من جدوى هذه الخدمة .

٢. **الخبرات :**

أن يكون لدى القائم بهذه الخدمة من الخبرة بما يكفل له القيام بعمله و أداءه بالمهارة و الإتقان المطلوبيـــن ، بحيـــث تتناسب هذه الخبرات مع الأثر العميق الـــذى يخلفـــه تقديـــم معلومات مضبوطة أو حتى قليلة الأهمية للمستفيد بمـــا فـــى ذلك من ضياع للوقت و الجهد و التكلفة بالنســـبة لكـــلا مـــن المكتبة و المستفيد معا .

٣. السمات الشخصية :

من المهم أن يتسم القائم بالخدمة بالسمات الآتية :
نفاذ البصيرة و الذكاء المتقد و الروح المرحة و سرعة إتخاذ القرار الصائب و قوة الشخصية و الصبر ، و تتشابه السمات المفترض توافرها فى أخصائى المراجع مع غيره من أخصائى بعض الخدمات الأخرى بالمكتبة على إعتبار أن الإحاطة الجارية من الواجبات الوظيفية الواجبة فى المكتبة الجامعية لأنه يقوم بصفة دورية منتظمة بفرز ما يرد إليه فى المكتبة الجامعية ، و لأنه يقوم بصفة دورية منتظمة بفرز ما يرد إليه من مادة علمية بهدف إحاطة المستفيدين علما بها و خاصة من أعضاء هيئة التدريس و الباحثين .

و يفضل الإستعانة ببعض أعضاء هيئة التدريس المتفرغين أو من لديهم بعضا من وقت الفراغ فى التخصصات المختلفة للكلية ، على أن تكون لهم مساهماتهم و آرائهم التى يسترشد بها الإخصائى عند إعداده للصورة النهائية التى ستقدم بها الخدمة و خاصة عند تقديم نمط البث الإنتقائى للوثائق و البث الإنتقائى للمعلومات . و لا يوجد أى من أنماط تقديم هذه الخدمة فى أيا من المكتبات محل الدراسة بإستثناء مكتبة كلية

الآداب حيث يقوم المهنيون المؤهلون بإعداد القوائم بالوارد حديثا للمكتبة بحكم عملهم فى المكتبة .

- **الفئات المستفيدة من خدمة الإحاطة الجارية :**

يمكن لأى مستفيد من أى فئة ضمن مجتمع الكلية الذى تخدم فيه المكتبة الإفادة من الخدمة لإذا رغب ، و يمكن لأى من الفئات من خارج هؤلاء الإفادة منها نظير إشتراك رمزى يحدد وفقا لفئة المستفيد ، و يدخل فى تحسين مستوى أداء الخدمات بالمكتبة ، و إن كانت هذه الخدمة تفيد بالدرجة الأولى المسئولين عن إتخاذ القرار .

- **شروط تقديم الخدمة :**

تعد خدمة الإحاطة الجارية بأنماطها المختلفة من الخدمات المتميزة التى تحتاج للمزيد من الجهد و الوقت لكى تقدم ، لهذا فلابد للمكتبة التى تزمع تقديم الخدمة مراعاة عدة شروط هى :

١. أن يكون المستفيد مقيدا ضمن أعضاء الهيئة التى تخدم فيها المكتبة .
٢. السماح للفئات المناظرة من غير .هؤلاء بالإفادة من الخدمة نظير مجموعة من الشروط و هى :

أ. وجود شهادة تفيد قيدهم بجهة عملهم مع بيان طبيعة العمل.

ب. سدادهم للمكتبة رسم إفادة من الخدمة يدخل فى محصلة بند تحسين مستوى الخدمات بالمكتبة و يحدد ذلك وفقا لفئة أعضاء هيئة التدريس فيخص على سبيل المثال لعضو هيئة التدريس (مدرس و أستاذ مساعد و أستاذ) مبلغ خمسة و عشرون جنيها مصريا ، و للباحث عشرة جنيهات مصرية كرسم إشتراك فى الخدمة لمدة ستة شهور .

هذا و فى المكتبات الكليات محل الدراسة التى يقدم بها أنماط للخدمة يمكن الإفادة من الخدمة دون مقابل للمستفيدين من المنتمين للكلية ، و بعد موافقة الموظف المختص لغير المستفيدين من غير المنتمين للكلية .

- **<u>إجراءات تقديم خدمة الإحاطة الجارية :</u>**

ينبغى على المكتبة مراعاة مجموعة من الإعتبارات عند إزماع تقديم الخدمة كما يلى :

١. الإفادة من كافة الإمكانيات المتاحة بالمكتبة لتقديم الخدمة بالشكل المناسب الذى يضمن السرعة و السهولة و المحافظة على الحداثة معا ، و لن يكون ذلك إلا بإستغلال الطاقة الكلية لمجموعة العمل بعد تفاعلها مع المواد المتاحة بالمكتبة .

٢. محاولة تفادى أو تقليل الأخطاء لأقصى درجة منعا لضياع الوقت و الجهد و التكلفة المبذولين فى العمل .
٣. أن تقتنى المكتبة سجلا توضيحيا يبين الهدف من الخدمة ، و من هم المستفيدين منها و القائمون بـــها و نمــط الخدمــة المقدم ثم حدود تقديم هذا النمط .

فى ضوء هذه الإعتبارات **تبدأ المكتبـــة فـــى أخــذ إجراءات تقديم الخدمة بحيث تدور حول المحاور الآتية** :

١. معرفة إهتمامات المستفيدين :

بحيث تجرى المكتبة مسحا شاملا للمستفيدين الفعليــين و المحتملين من خدماتها ، ثم تحديد مجالات إهتمامات كل منــهم الموضوعية و اللغوية ، حيث يقصد بها أهم اللغات التى يجيدهــا المستفيد قراءة و كتابة و فهما ، ثم الأشكال التى يفضل المســتفيد التعامل معها من الأوعية ، بحيث يتم إســترجاع الأوعيــة فــى الشكل الذى يفضله المستفيد و فى الموضوع الذى يـــهتم بـــه و باللغة التى يجيدها .

و من المهم ألا تعتمد المكتبة على الإســـتمارات التـــى يملاءها المستفيد بإهتماماته فقط إستسهالا منه فلابد من وجـــود تفاعل شخصى بين المستفيد نفسه و أخصائى تقديم الخدمة عـــن

طريق الحوار المتبادل فيما بينهما ، و ذلك حتى يكـــون أكـــثر دراية بطبيعة هذه الإحتياجات .

فى ضوء ذلك يعد ملف خاص لكل مستفيد على حدة ، و تترجم هـــذه الإهتمامـــات الموضوعيـــة بالإعتمـــاد علـــى المصطلحات الموجودة فى أى قائمة للمصطلحات تستخدم فـــى معالجة الأوعية الموجودة فى المكتبة كإستخدام رقم التصنيـــف العشرى أو العشرى العالمى مع الكلمات المفتاحية للموضوع .

قد تكون هذه السمات الموضوعية الموضوعية فرديـــة بمعنى أن يحدد كل مستفيد فقط (عند تقديم نمط البث الإنتقـــائى للمعلومات أو لعدة مستفيدين أو لقطاع منهم) ، هذا إلى جـــانب السمات العامة للمستفيد نفسه كالإسم و الدرجة العلميـــة و ســـنة التخرج و جهة العمل و طبيعة العمل و عنوان العمـــل و الرقـــم البريدى و رقم الهاتف و الدورات التدريبية السابقة له الحصـــول عليها و المهارات المكتبية و الأنشطة التى يمارسها المســـتفيد و الوظيفة السابقة و خبراته العملية كالإشتراك فـــى الدوريـــات و المؤسسات العلمية و تاريخ ذلك ...

٢. وصول أوعية جديدة للمكتبة :

بمجرد وصول أوعية جديدة للمكتبة أيا كان شـــكلها أو تخصصها على المكتبة ن و ,أن تحدد بدقة مـــن ســـيقوم بتقديـــم

الخدمة أو أحد أنماطها لجمهور المستفيدين ، و ذلك بناء على التخصص الموضوعى للمستفيد و للوعاء ، بحيث يقوم المسئول بتسجيل البيانات اللازمة لتحقيق هوية الوعاء كالعنوان و المؤلف و الناشر ...، و ذلك تمهيدا لتقديم هذه البيانات ضمن ما سيقدم للمستفيد من أنماط للخدمة .بعد ذلك يقوم المسئول بتصفح جيد للوعاء لكى يحدد سماته الدقيقة ، ثم يتم تجهيز البيانات التى ستقدم للمستفيد فى صورتها النهائية وفقا للنمط المقدم ، فإذا ما كانت سترفق قوائم أو نشرات أ, معلومات أو وثائق يبدأ فى إعدادها فيما يسمى بملف أو سجل الوثائق .

مجمل القول أنه تتم عملية تحليل للأوعية حديثة الورود للمكتبة فى هذا الملف عن طريق واحد أو أكثرمن الأخصائيين موضوعيا بهدف التعرف على محتواها و إعداد ملفا واحدا ببليوجرافيا و موضوعيا إعتمادا على ما ورد فى إحدى قوائم المصطلحات كواصفات المكانز.

٣. مقابلة ملف المستفيدين بملف الأوعية الجديدة :

يقصد بذلك إجراء عملية مقارنة ما بين المعلومات الواردة فى ملف المستفيدين و تلك الواردة فى ملف الأوعية الجديدة بهدف الوصول للمتطابق من المعلومات فيما بينهما ، ثم تزويد المستفيد المناسب بالمناسب من ناتج المقابلة .

و تعد هذه الخطوة من أهم الخطوات فى تقديم الخدمة لأنها توجه المستفيد للوعاء المناسب لذلــك تلجــأ العديــد مــن المكتبات لتوجيه مسئول فى تخصيص معين لخدمة مجموعة لــها نفس التخصص ، بحيث يتولى عملية التصفح الأوعية الجديــدة و التى لها صلة بهذا التخصص .

و من المفضل الإعتماد على الحاسب الآلى فى هـــذه الخطوة ، و إذا ما كانت العناصر التى سيتم مقابلتـــها كبـيرة ، بمعنى أن يكون عدد الأوعية و عدد المستفيدين كبير و خاصـــة إذا ما تنوعت التخصصات و الإهتمامات و صعب التحكم فـــى عملية المقابلة و إخراج النتائج بالدرجة المطلوبة من الســرعة و الدقة ، حيث تخزن سمات المستفيد و سمات الأوعية الجديدة ، و يعطى الحاسب الأمر بعملية المقارنة فيما بينهما أو المقارنة بيــن سمات مستفيد أو عدة مستفيدين و ســمات الأوعيــة الجديــدة و يخزن على الحاسب الآلى إسم كل باحث و الأوعية التى تتلائــم مع إهتماماته و إحتياجاته .

فى حالة الإعتماد على الإسلوب اليــدوى فــى تقديــم الخدمة يحتفظ الموظف المختص بسمات المستفيدين فى ســجلات ورقية دفترية أو بطاقية كيفما شاء و تفضل السجلات البطاقيـــة لسهولة التعديل فيها سواء بالحذف أو الإضافة و أمكانية صفـــها

نسهولة ، حيث يقوم المسئول بعملية المقابلة إعتمـــادا علـــى أن وعاء ما قد يكون له أهمية بالنسبة لمستفيد ما .

تفيد مثل هذه السجلات فى حالة عدم وجود الموظـــف المختص القائم بالخدمة لأى سبب من الأسباب سواء كـــان فـــى إجازة أو فى سفر أو حتى تم نقله لمكان آخر أو عنـــد إهتمـــام المستفيد بأكثر من موضوع ، حيث يعد ذلك أداة يمكن الإســـتناد إليها عند إحاطة أى مستفيد سبق له تقديم بياناتـــه بـــالجديد فـــى المكتبة ، و إن كان يعيبها البطء فى إجراء عملية المقابلة و مـــن ثم تقديم الخدمة .

٤ . تقديم خدمة الإحاطة الجارية للمستفيد :

بعدما تتم عملية المقابلة و تخرج نتائجها تبدأ المكتبـــة فى بحث الوسيلة المناسبة لتقديمها للمستفيد أو للمستفيدين الذيـــن تمت من أجلهم سواء كان ذلك بالإتصال الهاتفى أو الـــبريدى أو عن طريق إرسال شخص مكلف بذلك يتحمل مســئولية إيصـــال الخدمة إلى المستفيد منها .

ويفضل إعداد هذه الخدمة فى المكتبات الكليات محـــل الدراسة ثم توزيعها على الأقسام العلمية بالكلية حيـــث تتولـــى سكرتارية القسم مهمة إعلام أعضاء هيئة التدريس و البـــاحثين

المنتمين له توفيرا للوقت و الجهد و ذلك إذا ما كـــانت المكتبـــة تنوى تقديم النمط الذى يصل للمستفيد فى مكانه .

و من المهم التقييم المستمر للخدمة بعد تمام تقديمها فـــى كل مرة للمستفيد و بعد ما تنتهى من تصفح ما إبلغ به أو أرســـل إليه حيث يقوم المستفيد بإبداء رأيه فى الخدمة للقـــائم بـــها فـــى المكتبة ، و يفضل أن يكون ذلك كتابة فى إستمارات توزع علـــى المستفيدين أثناء تقديم الخدمة بحيث يبين فيها لإسم المســـــتفيد و بياناته كاملة و طبيعة إهتماماته ، ثم ما قدم إليه و رأيه فيه و مـــا كان يفضل الحصول عليه و ذلك بهدف تحســـين مســـتوى أداء المكتبة و تطويره فى تقديم الخدمة ، و يفضل أن تكون الأســـئلة فى ذلك مفتوحة حتى يعطى المستفيد الفرصة كاملة للتعبير عـــن رأيه دون قيد ، ثم تترجم المكتبة هذه الآراء لأسلوب موحد يمكن من خلاله التعرف على أوجه القصور و النقص فى أداء الخدمة.

خلاصة القول أن المكتبات محل الدراسة فـــــى حاجـــة لمثل هذا النمط من الخدمات لأن أعضــــــاء هيئـــة التدريـــس و الباحثين فى حاجة مستمرة للإلمام بالجديد فى مجالات إهتماماتهم بصفة دورية منتظمة لأن هذا يوفر عليهم الكثير مـــن الوقـــت و الجهد و المال الذى يمكن أن يضيع فى الوصول لذلك .

الخاتمة

أولا النتائج

١) يرتبط رضاء المستفيد عن موقع المكتبة بمدى قربه أو بعده عن مكان تواجد المستفيد داخل الكلية ، كما أن جميع مبانى المكتبات محل الدراسة لم يخطط لها أن تكون مكتبات مما ناء بها عن توافر المقومات الرئيسية للمكتبة من حيث المساحة التى عجزت عن إحتمال أعداد المستفيدين الحالية و قلة المصادر اللازمة للتهوية و الإضاءة الطبيعية و الصناعية ...مما قلل من درجة الإفادة مما تقدم هذه المكتبات من خدمات للمستفيدين منها .

٢) يفتقد الأثاث المتاح حاليا فى جميع المكتبات محل الدراسة للتوحيد و التجانس سواء فى أشكاله أو فى أحجامه ، إلى جانب عدم كفايته للأعداد الحالية من العاملين أو المستفيدين أو المجموعات أو حتى للتوسعات المستقبلية فى كل منهم ، مما دفع بالعديد من المستفيدين إلى مكتبات أخرى ، و قد كان لذلك أثرا سئيا على درجة الإفادة من خدمات المكتبة و على مستوى أداء العاملين من هذه المكتبات .

٣) تفتقر جميع المكتبات محل الدراسة للتجهيزات الحديثة المساندة لأداء الخدمات فيها كوجود الحاسبات الآلية فى بعض المكتبات و فى حالات وجودها فإنها تقتصر على العمل الإدارى فقط ، أما فى حالة وجود التجهيزات الخرى

كأجهزة قراءة المصغرات الفيلمية فإن الإفادة منها تكاد تكون معدومة إما لجهل العاملين أو المستفيدين بكيفية تشـــغيلها أو للإجراءات الروتينية التى تسبق ذلك ،و قد كان لذلـــك أثـــرا سيئا على درجة الإفادة من هذه التجهيزات حيث أصبحت فى حكم الغير موجودة .

٤) ركزت جميع اللوائح التى تحكــــم أداء المكتبـــات محـــل الدراسة على بعض الجوانب الفنية فى المكتبات و تجـــاهلت الخدمات فيما عدا خدمتـــى الإطـــلاع الداخلـــى و الإعـــارة الخارجية فيما يخص حق المكتبة فى الأوعية ـ ليـــس حـــق المستفيد فى الأوعية و كانت جميع التعديـــلات علـــى هـــذه اللوائح بالتحجيم لحق المستفيد ، كما تجاهلت هـــذه اللوائـــح أحقية بعض فئات المستفيدين فى الإفادة من المكتبة كطـــلاب الإنتساب ، و قد حد ذلك مـــن درجـــة الإفـــادة مـــن هـــذه المكتبات.

٥) الميزانية فى جميع المكتبات محل الدراسة هى جزء مــــن ميزانية الكلية و تخصص فقط لشراء المجموعات بكل مكتبـــة حيث يخضع توزيعها لعدد الأقسام العلمية بكل كلية ، كمـا أن جملة المبالغ التى يفترض و أن تحصلها المكتبة من بعـــض المستفيدين منها كالجزاءات و الغرامـــات وقيمـــة الضمـــان

المالى و تكافة التصوير فى كل المكتبات تورد لخزينة الكليـة و لا تستفيد منها المكتبة ، و قد ترتب على ذلـــك إنخفـاض نصيب المستفيد الواحد من الميزانية السنوية حتــــى وصـــل للجنيه الواحد و كسوره فى بعض هذه المكتبات و لم يزد عن بضعة جنيهات قلائل فى بعضها الآخر على حين وصل لعدة قروش فقط فى بعضها بمراعاة الإحتياجات المتنوعـــة لكـــل مستفيد وفقا لفئته ، مما كان لذلك من أثر سىء إنعكس علــــى تدنى مستوى الخدمات المقدمة و على درجة إفادة المستفيدين منها فى المكتبات محل الدراسة .

٦) الغالبية العظمى من العاملين فى هذه المكتبات خلال الفترة المدروسة من حملة المؤهلات المتوسطة و فوق المتوسطة أو العليا من غير المهنيين الذين يفتقدون الحس المهنى فى الأداء إلى جانب كثرة تنقل العديد منهم و حداثـــة تعييـــن أكـــثرهم العمل فى المكتبة و ضعف مرتباتهم و بدلات ساعات العمـــل الإضافية مما لا يشجع العديد منهم على البقاء بعد ســـــاعات العمل الرسمية للعمل بالمكتبة ، يضاف لذلك إنعدام الـــدورات التدريبية لهم كغير مهنيين و خاصة فى السنوات الأخـــيرة و عدم تحقيقها للأهداف المرجوة منها بسبب قلة أعضاء هيئـــة التدريس بها ، إلى جانب إفتقـــار هـــذه الـــدورات للجـــانب

التطبيقى الذى يغلب على أداءهم فى المكتبة ن و قد إنعكس ذلك على مستوى أداءهم و من ثم على درجة رضاء المستفيدين عن مستوى الخدمات المتاحة بالمكتبات محل الدراسة .

٧) تعجز المجموعات الحالية فى جميع المكتبات محل الدراسة لتلبية الإحتياجات المتنوعة للمستفيدين من هذه المكتبات و خاصة من أعضاء هيئة التدريس و الباحثين مما دفعهم إلى مكتبات الجامعات الكبرى و المراكز الثقافية الأجنبية ، و يعود ذلك لسياسة الإختيار و التزويد المتبعة فى هذه المكتبات و التى تعتمد على الشراء من معرض القاهرة الدولى للكتاب بصفة أساسية بناء على إختيارات لجنة الشراء الممثلة لكل تخصص بالكلية و التى تنحاز غالبا لبعض التخصصات الدقيقة لإهتمامات هذه الأقسام دونغيرها و ما يترتب على ذلك يعد تقصير فى تغطية إهتمامات بعض طلبة الدراسات العليا و طلاب المرحلة الجامعية الأولى ، إلى جانب ندرة الإعتماد على الإهداء و الإستهداء و إنعدام التبادل فى جميع المكتبات محل الدراسة ، وإنخفاض مستوى العمليات الفنية بها مما يمثل صعوبة فى التعرف على الموجود من أوعية و الوصول السهل السريع للمطلوب منها

، مما كان له من أثر سيئ فى عرقلة الإفادة من هذه المكتبات .

٨) تفتقر خدمة الإرشاد و التوجيه فى المكتبات محل الدراسة على مجرد الإشارة لمقر وجود شكل ما من الأوعية كالكتب أو الدوريات مثلا أو الإرشاد لمواعيد فتح المكتبة أو شروط و إجراءات الإعارة الخارجية .

٩) تفتقد جميع المكتبات محل الدراسة لمقومات تقديم خدمة الإطلاع الداخلى بها ، و إن إختلفت هذه المقومات من مكتبة لأخرى من حيث عدم توافر القاعات المناسبة كضيق المساحة أو عدم توافر الأثاث المريح المناسب و توافر مصادر الضوضاء المختلفة و سوءالتهوية و مصادر الإضاءة رغم إنها تعد الخدمة الأولى فى هذه المكتبات .

١٠) تدنت نسبة الإعارات الخارجية فى جميع المكتبات خلال فترة الدراسة مقارنة بجملة الأوعية المتاحة للإعارة و بجملة المستفيدين المسموح لهم بها ، و يعود ذلك إلى سلسلة الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمة كالضمان من موظفى الحكومة مثلا ، إلى جانب قسوة إعارة الخارجية لبعض الفئات و التى تشترط و جود ضمان مالى لطلاب المرحلة الجامعية الأولى أو طلاب الدراسات العليا و تحجيم مدة

الإعارة الخارجية و العدد المسموح بإعارته لبعض الفئـــات في هذه المكتبات و حرمـــان طـــلاب الإنتســـاب الموجـــه و المؤهلات من الإعارة الخارجية فى جميـــع المكتبـــات ، و بذلك فقد تدنت مستويات الإفادة من الخدمة فى المكتبات محل الدراسة.

١١) لا وجود لخدمة الحجز فى أى من المكتبات محل الدراســة بإستثناء نمط لحجز الكتب الدراسية فى مكتبة كلية التجـارة ، و يعود عدم تقديم الخدمة لجهل هذه المكتبات بها .

١٢) تؤدى خدمة التصوير و الإستنساخ بالمكتبات حل الدراســة بإسلوب نمطى يعتمد على إذن التصوير فـــى الخـــارج فـــى المكتبات التى لا ماكينةتصوير بها ، أما فى حـــالات وجـــود ماكينة فهى غالبا معطلة أو التصوير بها يقتصر على أعضاء هيئة التدريس و الباحثين ، و فى جميع الأحـــوال فلاحمايـــة لحقوق التأليف .

١٣) لا وجود للخدمات المرجعية بالمكتبـــات محـــل الدراســة بإستثناء الإشارة لوجود وعاء معين ، و قـــد يصـــل الأمـــر لإحضار الوعاء المطلوب خاصة لأعضاء هيئة التدريـــس و معاونيهم فى هذه المكتبات .

١٤) لا تقدم الخدمات الببليوجرافية إلا من خلال بعض الأنمــاط الغير مقصودة التى ما زالت فى طور النشأة من حيث عـــدم الإكتمال و لا التنظيم و لا كفايـــة التغطيـــة كقوائـــم بدائيـــة بالرسائل الجامعية مثلا أو بالكتب فى كل تخصص بالكليـــــة فى بعض هذه الكليات .

١٥) لا توجد خدمة الإحاطـــة الجاريـــة أو البـــث الإنتقـــائى للمعلومات فى أى من المكتبات محل الدراسة بإستثناء مكتبـــة كلية الآداب حيث بدأت تقدم للمستفيدين منها قوائـــم بـــالكتب الحديثة فى تخصص كل قسم ن و فى مكتبة كليـــة التجـــارة تحفظ الكتب الأجنبية الحديثة خلال السنوات الثلاث الأخـــيرة فى كل مكان منفصل مقره حجرة الإدارة .

ثانيا التوصيات

نجاح المكتبة يقاس بما تبذله من جهد لتسهيل وصـــول المستفيدين منها لما يريدون فى أى وقت بسرعة و سهولة و فــى درجة إفادتهم من خدماتها ، لهذا فعلى المكتبة أن تراعى توافـــر خدمات جيدة مرنة لجمهور المستفيدين منها عن طريق :

أ. توفير المساحة الكافية فيخصص لقراء (٢٥) قدم ، و لكـل (١٠٠٠) مجلد (٦٠) قدم ، و للعاملين (١٠٠) قدم .

ب. زيادة دخل المكتبة .

ج. الإستعانة بالأفكار الجديدة .

د. الإستعانة بالتكنولوجيا الحديثة ، لأنه من شأن الميكنـــة أن ترتفع بمستوى الأداء فى جميع قطاعات العمل بالمكتبة .

من مزايا إستخدام النظم الآلية فى المكتبـــات دعـــم مقومات التعاون بين المكتبات فى حالة وجود نظام الشـــبكات لتنمية الوعى لدى المستفيدين من المكتبات لإكتساب القـــدرة على التعامل مع هـــذه التكنولوجيـــا الحديثـــة ، و ذلـــك لأن المستفيد هو محور جميع مكونات و عمليات المكتبة من حيـث رضاءه أو عدم رضاءه عن ما يقدم له و درجة إفادته منـــها، مع عدم إهمال تبادل الخبرات و التجـــارب و الإفـــادة مـــن تجارب الجهات الأخرى فى ذلك مع إنشاء قواعد ببليوجرافيـــة داخلية تفيد فى العمليات ذات الصفة التكراريـــــة كـــالجرد و

الإعارة الخارجية و التزويد و الفهرسة و المساهمة أيضا فـــى العمل الإدارى والمالى ، مع توفير العمالة المهنية لأن مشـكلة العاملين فى المكتبات هى مشكلة التأهيل ، فهم فـــــى حاجـــة شديدة لمزيد من التدريب والتأهيل و هذه مســئولية مشــتركة بين أقسام المكتبات مع توفير عناصر الجذب للجادين منـــهم و المؤهلين لتشجيعهم على الإستمرار فى العمل بنفس المســتوى دون أى تأثيرات لعناصر الجذب الخارجية لهم .

هذا ومن المناسب للمكتبات محل الدراسة أن تتعـلون فى ما تقتنى كل منهم من أوعية و خبرات ، و يكـــون ذلــك بدخولهم جميعا فى شبكة مع مكتبـــات نفـس التخصـــص أو التخصص المشابه فى الجامعات على مستوى الجمهورية ككل ، و بذلك تكون هناك شبكة لمكتبات كليات الحقوق و أخـــرى لمكتبات كليات التجارة و ثالثة لمكتبات كليات التربية و رابعة لمكتبات كليات الآداب ، على أن تكون هذه الشبكات فعلية بين المكتبات و يمكن من خلالها تبادل المعلومات نفسها بدلا مـــن الصورة الحالية للشبكات بين الحاسبات و التـــى تخلـو مـــن المعلومات ،و يتطلب ذلك من المكتبات محلالدراسة توحيـــد قواعد الفهرسة وإعداد فهرس موحد مركزى بمقتنياتها بـــدلا من البحث العشوائى الذي لا يستند على أساس.

هذا إلى جانب وجود قواعد تحكم التعاون يمكن من خلالها تنسيق التزويد فى هذه المكتبات منعا للتكرار ، على أن يتولى هذا الأمر الإدارة العامة للمكتبات الجامعية وفق ما ورد فى مادة (٥) من الباب الرابع فى لائحة مكتبات الجامعة المعدلة :" أن تقوم بدراسة الإتجاهات الحديثة للنشاط المكتبى و تطبيق هذه الإتجاهات فى مجالات العمل بمكتبات الجامعة و القيام بإنشاء شبكة معلومات آلية تربط بين مكتبات الجامعة ببعضها و تيسير الإفادة والتعرف على مقتنياتها لخدمة الباحثين و المستفيدين ." مع مراعاة النقاط التالية بالمكتبات محل الدراسة :

١) توفير مبانى جديدة لهذه المكتبات يخصص لها ثلاثون فى المائة من المساحة الإجمالية للكلية لتقام عليها المكتبة على أن يخصص ثمن هذه المساحة للعاملين و الخدمات وأماكن العمل و الفهارس ، أما المساحة الباقية فتخصص للمجموعات و المستفيدين مع البعد عن مسببات الضوضاء بعوازل الصوت المناسبة و الإلتزام القويم من قبل المستفيدين والعاملين معا و توفير مصادرالتهوية و الإضاءة الطبيعية و الصناعية الكافية .

٢) توفير العدد الكافى من الأثاث المناسب المريح للعاملين أو للمستفيدين أو للمجموعات مع مراعاة التوسعات المستقبلية فى كل منهم فيكون هناك مثلا مقعدا واحدا لكل من أربعة إلى خمسة طلاب منتظمين و مقعدا واحدا لكل عشر طلاب منتسبين على أن تتفاوت المناضد ما بين الكبيرة و التى تسع ثلاثة إلى خمسة أفراد ، و المتوسطة التى تسع من فردين لثلاثة و الصغيرة التى تسع فردا واحدا فقط مع توفير التجهيزات المناسبة التى تكفل سهولة و سرعة الأداء فى المكتبة.

٣) تعديل بنود لائحة مكتبات جامعة طنطا لأنها الأساس الذى يقوم عليه العمل فى جميع المكتبات محل الدراسة بحيث يشارك فى تعديلها مؤهلون مهنيون مع وجود ممثلين لأعضاء هيئة التدريس و الباحثين و عينة ممتازة من طلاب المرحلة الجامعية الأولى على اساس التفوق العلمى لهم فى الكلية ، و على أن يقوم بتحكيمها ما لا يقل عن ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس بالكليات المناظرة فى جامعات أخرى تلافيا لأى سلبيات غير مقصودة فى اللائحة على أن يراعى فيها التحديد الدقيق للمستفيدين و إحتياجاتهم المتنوعة و دور المكتبة تجاه تلبية هذه الإحتياجات على أن

بيخصص فيها بابا مستقلا عن الخدمات المقدمة و المقترح تقديمها مع التحديد الدقيق لمواعيد فتح المكتبة و إستحداث بند خاص عن الإخلال بنظام العمل بحيث يضمن مجازاة المحسن و عقاب المسيء.

٤) أن تكون ميزانية المكتبة وحدة منفصلة تماما عن ميزانية الكلية بحيث تتبع قسم الخدمات المالية و الإدارية التابع للإدارة العامة للمكتبات الجامعية ، على أن تحدد لجنة المكتبة بكل كلية المبلغ الذى تحتاجه المكتبة لأن تكاليف شراء المجموعات تختلف من كلية لأخرى وفقا لطبيعة المناهج و المقررات الدراسية والبحثية و عدد المستفيدين من كل فئة و الأسعار الحالية للمجموعات فى كل مجال.

٥) الإستعانة بطلاب قسم المكتبات بكلية الآداب بالجامعة فى المساعدة فى تطوير مستوى الأداء و ثقل المهارات المكتبية لهم بالتدريب والممارسة العملية خلال سنوات الدراسة بشرط ألا يتخرج الطالب إلا بعد حصوله على سهادة معتمدة من رئيس القسم بإجتيازه هذه المرحلة ، و يفضل أن يكون ذلك فى الفصل الدراسى الثانى للفرقة الرابعة ، مع الإستعانة بالعناصر الطلابية الأخرى بكل كلية ممن لديهم لإستعدادا للمشاركة فى العمل بالمكتبة بهدف تخفيف العبء عن

موظفى المكتبات و سد العجز فى أعدادهم بالنسبة لأعداد المستفيدين و منح هؤلاء الطلاب إعترافا رسميا من المكتبة بما أدوه من أنشطة كنوع من التحفيز لهم ، و شهادة تقدير فقط أوشهادة تقدير و هدية رمزية عبارة عن مجموعة من الكتب مثلا إلى جانب الإهتمام بتأهيل و تدريب الموجودين حاليا فى المكتبات بهدف رفع مستوى أداءهم بإرسالهم فى بعثات تدريبية بالخارج و الداخل وتبادل الزيارات و التعرف على الخبرات المماثلة ، على أن يتم التخطيط الجيد لذلك و تحديد الهدف منها بحيث يتم التركيز على علوم المكتبات و إستخدامات الحاسب الآلى .

٦) تعديل السياسة الحالية المتبعة فى الإختيار و التزويد بحيث تتكون لجان الإختيار فى كل كلية من ممثلين عن أعضاء هيئة التدريس بالأقسام ، بحيث يتحملون أمانة الإختيار فى كافة التخصصات الدقيقة لأقسامهم مراعين فى ذلك إهتمامات طلاب المرحلة الجامعية الأولى و طلاب الدراسات العليا مع عدم إغفال الجانب الترفيهى و التثقيفى للمستفيدين من هذه المكتبات والإهتمام بالجانب الفنى فى معالجة هذه المجموعات ليتسنى الوصول إليها بسهولة و يسر داخل المكتبة ، و يفضل الإعتماد على الحاسبات الآلية فى ذلك .

٧) يراعى إنتقاء النمط المناسب لتقديم الإرشاد و التوجيه في المكتبات محل الدراسة وفقا لما يناسب كل منفئات المستفيدين بحيث يعتمد لأعضاء هيئة التدريس على الإرشاد الفردى المصحوب بالأدوات المطبوعة كالنشرات و الكتيبات و الدلة التى تعرف بالمكتبة ، على أن توضع فى مكان ظاهر لمن يريد و يصحب ذلك جولة فى المكتبة بمصاحبة المكتبى ، و ذلك لأن عضو هيئة التدريس ليس فى حاجة لحضور محاضرات فربما خلا وقته من فرصة لذلك ، كما يعتمد للباحثين على اللوحات الإرشادية كأساس بالمكتبة ، إلى جانب المحاضرات المصحوبة ببعض الأدوات المطبوعة كالنشرات و الأدلة و المتيبات عن المكتبة و كيفية الإفادة منها ، يلى ذلك جولة فى المكتبات ، و يعتمد لطلاب المرحلة الجامعية الأولى على اللوحات الموجودة في المكتبة ، إلى جانب تقسيم الطلاب الجدد لمجموعات ثم تعقد معهم لقاءات يقوم بها المكتبى المهنى تحت إشراف أحد أعضاء هيئة التدريس أو معاونيهم ضمانا لإلتزام الطلاب بها ، مع توزيع كتيبات أو أدلة أو نشرات عن إستخدام المكتبة ، يعقب ذلك جولة فى المكتبة على أن يكلف عضو هيئة التدريس أو أحد معاونيه الطلاب بما يضمن قياس إستيعابهم و لإفادتهم من

هذه البرامج و اللقاءات ، و أخيرا فإن أفضل طرق الإرشـــاد و الدعاية للمكتبة هو رضـاء أكبر عدد من المستفيدين عن مـــا تقدم من خدمات ، لأن الإتصالات الغير رسمية فيمـــا بينـــهم يفوق تأثيرها أى محاضرة أو كتب أو جولة فى المكتبة .

٨) تطويع إجراءات الإعارة الخارجية خاصة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسات العليا فى بعض المكتبـلت بحيث تكون أكثر سهولة و مرونة مع إستبدال النظام الحـــالى للإعارة فى كل من المكتبات محل الدراسة بآخر بطـــاقى إن لم يتاح المحسب فى الوقت الحالى على أن ترتب البطاقـــات زمانيا بتاريخ الإعارة ثم موضوعيا مع تدوين تاريخ عـــودة المواد المعارة بهدف الإعتماد عليها فى معرفة التـــأخيرات و مواعيد عودة ما يعار و الإحصـــــاءات المختلفـــة الخاصـــة بالخدمة مع زيادة المدة الحالية للإعارة و التطبيـــق الحـــازم الصارم لنظام عادل للجزاءات و الغرامات فى هذه المكتبـلت و إتاحة طيلة أوقات فتح المكتبة لجميع الفئات و زيادة العـــدد امسموح بإعارته للمستفيدين من كل فئة وفقمـــا تســـنح بـــه ظروف كل مكتبة فى ضـــوء التفـــهم لطبيعـــة الإحتياجـــات المتنوعة و المختلفة لكل منهم .

٩) إتاحة خدمة الحجز لمن يطلبه وفقا لأولوية إحتياجات الفئة التى ينتمى إليها المستفيد فيكون لعضو هيئة التدريس أولوية حجز المواد المرتبطة بمقررات يقوم بتدريسها أو بتخصصه الدقيق أو العام ، و للباحث أولوية الإفادة من المواد المرتبطة بمقررات بحثية و لطلاب المرحلة الجامعية الأولى أولوية حجز المواد المرتبطة بمقررات دراسية ، على أن يعتمد فى تقديم الخدمة على قائمة بالمواد المطلوبة للحجز ، ثم توزع على أقسام الإعارة الخارجية و الإطلاع الداخلى و التصوير بهدف التعرف على مقار المواد المطلوبة أو إستعجال عودتها من مكان وجودها إذا ما كانت الحاجة إليها ضرورية .

١٠) تزويد المكتبات محل الدراسة بماكينة للتصوير لتخفيف وطأة الزحام خاصة فى الأوقات التى يزداد فيها الإقبال على الخدمة كبداية العام الدراسى أو قبل الإمتحانات ، و تجنبا لتعطل الإفادة من الخدمة بتعطل إحدى الماكينات ، أو كحد أدنى توافر ماكينة واحدة فقط مع الحرص على حماية حقوق التأليف للمواد التى يتم التصوير منها .

١١) أهمية الإعتماد على الحاسب الآلى فى تقديم الخدمة المرجعية ، و إن لم يتح ذلك يمكن الإعتماد على النظام البطاقى حيث ترتب البطاقات موضوعيا ثم وفقا لأشكال

الأوعية التى أجابت على الإستفسار ثم هجائى تحت كل شكل ، مع وجود الأخصائى المرجعى المتخصص موضوعيا الذى يمكنه الإجابة على كافة الإستفسارات .

١٢) أهمية إعداد القوائم الببليوجرافية التـى ترشـد لمقتنيـات المكتبة كحد أدنى للخدمة مع إتاحـة القوائـم التـى ترشـد لمقتنيات المكتبات الأخرى على أن يتحمل المسـتفيد تكلفـة إعداد هذه القوائم إذا كانت معدة بناء على طلـب منـه مـع وجود الموظف المؤهل المهنى الذى يتولى تقديم هذه الخدمة.

١٣) أهمية إستخدام الحاسوب فى تقديم خدمة الإحاطة الجاريـة و البث الإنتقائى للمعلومات و ذلك للقيام بعملية المقابلة مـا بين سمات الأوعية و إهتمامات المستفيدين من الخدمة ، على أن يتولى تقديم الخدمة متخصص موضوعى له خلفية مهنيا ، إلى جانب الإستعانة ببعض أعضـاء هيئـة التدريـس فـى التخصصات المختلفة للمشاركة فى عملية المقابلة فى أوقـات فراغهم على أن تتاح الخدمة للفئات المقيدة بالكلية مجانـا ، و تكون نظير رسم يدخل فى تحسين مستوى الخدمات بالمكتبـة للفئات من غيرهؤلاء كأن يدفع عضو هيئة التدريـس مبلـغ خمسة و عشرين جنيها و الباحث عشـرة جنيـهات كرسـم

إشتراك فى الخدمة لمدة ستة شهور و تجدد برسم لإضـــــافى مماثل لمدة مماثلة.

المصادر و المراجع

أولا المصادر و المراجع العربية :

١) أحمد بدر. أصول البحث العلمى و مناهجه . ـــالكويت : وكالة المطبوعات ، ١٩٨٥.

٢) ـــــــ. مناهج البحث فى علم المكتبات و المعلومات . ـــالرياض : دار المريخ للنشر ، ١٩٨٨.

٣) أحمد بدر و محمد فتحى عيد الهادى . المكتبات الجامعية : دراسات فى المكتبات الأكاديمية و الشاملة . ــ القاهرة : مكتبة غريب ،١٩٨٧.

٤) أسامة السيد محمود . المكتبات العربية و الحاسب الآليكترونى : تحديات التطور .مجلة المكتبات و المعلومات العربية . س١،ع٣ (يوليو ١٩٨١)

٥) ـــــ .المكتبات و المعلومات فى الدول المتقدمة و النامية : الإتجاهات ،العلاقات ، المؤسسات ،الإنتاج الفكرى . ــ [القاهرة] : العربى للنشر و التوزيع ،١٩٨٧.

٦) السيد النشار . الخدمة المرجعية فى المكتبات و مراكز المعلومات . ــ القاهرة : العربى للنشر و التوزيع ،١٩٨٧م.

٧) تقنيات التوثيق و المعلومات .حامد الجوهرى (ترجمة و إعداد) . ــ القاهرة : العربى للنشر و التوزيع ،د.ت. ــ (دراسات فى الكتب و المعلومات)

٨) جاسم محمد جرجيس و عبد الجبار عبد الرحمن . المراجع و الخدمات المرجعية فى مراكز التوثيق و المعلومات . ــ بغداد : مركز التوثيق الإعلامى لدول الخليج العربى ، ١٩٨٥. (السلسلة التوثيقية ؛٤)

٩) جلفاند ، موريس . المكتبات الجامعية فى الدول النامية ؛ ترجمة حشمت محمد على قاسم و محمد فتحى عبد الهادى . ــ القاهرة : جمعية المكتبات المدرسية ،١٩٧٢ .

١٠) جامعة طنطا ، العلاقات العامة .الإعلام .جامعة طنطا : النشأة و التطور . ــ[طنطا] : مطبعة جامعة طنطا ، ١٩٩٢.

١١) جامعة طنطا . كلية الآداب . رعاية الشباب . إتحاد الطلاب : العام الجامعى (١٩٩٤-١٩٩٥) . ــ د. م: مطبعة جامعة طنطا ، كلية الآداب ، [١٩٩٤]

١٢) جامعة طنطا . كلية التجارة . رعاية الشباب . دليل الطلاب الجدد (١٩٤- ١٩٩٥) . ــ د. م: مطبعة جامعة طنطا ، كلية التجارة ، [١٩٩٤]

١٣) جامعة طنطا . كلية التربية . رعاية الشباب . دليل الطلاب (١٩٩٤-١٩٩٥) . ـ مطبعة جامعة طنطا ، كلية التربية ، [١٩٩٤]

١٤) جامعة طنطا . كلية الحقوق . رعاية الشباب . إتحاد الطلاب . دليل الطلاب : العام الجامعى (١٩٩٤-١٩٩٥) . ـ د.م: مطبعة جامعة طنطا ، كلية الحقوق ، [١٩٩٤]

١٥) حامد الشافعى محمد دياب .إدارة المكتبات الجامعية ، إشراف عبد الستار عبد الحق الحلوجى و نعمات سيد أحمد مصطفى . ـ (إطروحة دكتوراة) . ـ جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، قسم المكتبات و الوثائق ، ١٩٨٨.

١٦) حسنى عبد الرحمن الشيمى . الإعارة من منظور التطور فى إنتاج الأوعية . مجلة المكتبات و المعلومات العربية . ـ س٥ ، ع ١ (يناير ١٩٨٥) .

١٧) حشمت قاسم . مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات . ـ الفجالة : مكتبة غريب ، [١٩٨٣]

١٨) ـــــــ. المكتبة و البحث . ـ الفجالة : مكتبة غريب ، [١٩٨٣]

١٩) ـــــــ. ميكنة المكتبات الجامعية . ندوة تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية .جامعة

الأسكندرية ، كلية الآداب ، قسم المكتبات و المعلومات ، ١٩٩٦ .

٢٠) حشمت محمد على قاسم . التوثيق العلمى و دوره فى خدمة البحث فى الجمهورية العربية المتحدة ، إشراف أحمد أنور عمر . ــ (إطروحة ماجستير) ــ جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، قسم المكتبات و الوثائق ، ١٩٧١.

٢١) ــــــــ. خدمات المعلومات : مقوماتها و أشكالها . ــ [القاهرة] : مكتبة غريب ، [١٩٨٤]

٢٢) سالم محمد السالم . إستخدام أساتذة الجامعة لمصادر المعلومات ، نظرة على الإنتاج الفكرى فى المجال . عالم الكتب : مجلة محكمة متخصصة فى الكتاب و قضاياه . ــ مج ١٣ ، ع ٢ (مارس ، أبريل ، ١٩٩٢) . ــ الرياض : دار ثقيف للنشر و التأليف ، ١٩٩٢.

٢٣) سعد محمد الهجرسى . المكتبات و المعلومات بالمدارس و الكليات . ــ ط ١ ، ١٩٩٣ . ــ القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ١٩٩٣ . ــ (أوراق فى المكتبات و المعلومات ؛ ١)

٢٤) سيد حسب الله . إستخدام الحاسب الآلى فى أعمال إعـارة و الدوريات فى المكتبات . مكتبة الإدارة . ــ مـج ٩ ، ع ٢ (مارس ١٩٨٢)

٢٥) ـــــــــ. إستخدام الحاسب الآلى فى أعمال البـث الإنتقائى للمعلومـات و الإسـترجاع الخلفـى و كشـافات الدوريات . مجلة المكتبات و المعلومات العربيـة . ــ س ٣، ع ٢ (أبريل ١٩٨٣)

٢٦) شعبان خليفة . شبكات المكتبات الجامعية . نـدوة تـأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبـات الجامعيـة . جامعـة الأسكندرية ، كلية الآداب ، قسم المكتبـات و المعلومـات ، ١٩٩٦ .

٢٧) شعبان عبد العزيز خليفة . تبادل مصادر المعلومات بيـن المكتبات و مراكز المعلومات . مجلة المكتبات و المعلومـات العربية . ــ س٦ ،ع ٢ ، إبريل (١٩٨٦) . ــ الريـاض : دار المريخ للنشر ، ١٩٨٦.

٢٨) ـــــــــ . التربية المكتبية ...أساس ثقافـة الشـعوب . مجلة المكتبات و المعلومـات العربيـة . ــ س ٧ ، ع ١ (يناير ١٩٨٧) . ــ الرياض : دار المريخ للنشر ، ١٩٨٧.

٢٩) ـــــــــ. تزويد المكتبات بالمطبوعات : أسسه النظرية و إجراءاته العملية . ــ الرياض :دار المريخ للنشر ، ١٩٨٤.

٣٠) ـــــــــ. البيليوجرافيا أو علم الكتاب : دراسة في الأصول النظرية الببليوجرافية و تطبيقاتها النظرية العامة . ــ ط١ . ــ القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ١٩٩٦.

٣١) عبد المنعم محمد موسى . المكتبة الجامعية . ــ القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٨٤. ــ (المكتبة الثقافية ، ٣٨٥)

٣٢) عجلان محمد عجلان . العوامل الأساسية التى تؤثر في قدرة المكتبات . عالم الكتب : مجلة فصلية متخصصة تهتم بالكتاب و قضاياه . ــ مج ١٠ ، ع ٢ (مايو ١٩٨٩) . ــ الرياض : دار ثقيف للنشر و التأليف ، ١٩٨٩ .

٣٣) غادة عبد المنعم محمد السيد موسى ، أنماط إفادة الطلاب و أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأسكندرية من مكتباتها : دراسة تحليلية ، إشراف السيد محمود الشنيطى و فتحى عبد العزيز أبو راضى . ــ (إطروحة دكتوراة) ــ جامعة الأسكندرية ، كلية الآداب ، قسم المكتبات و المعلومات ، ١٩٩٤.

٣٤) فالح عبد الله الغامدى . إستخدام أجهزة الحاسب الآلى فـى المكتبات : المبررات و العوائق . عالم الكتب : مجلة محكمة متخصصة فى الكتـاب و قضايـاه . ــ مـج ١٣ ، ع ٢ (مارس ، أبريل ١٩٩٢) . ــ الرياض : دار ثقيف للنشـر و التأليف ، ١٩٩٢ .

٣٥) فريال الفريح . خدمات المعلومات المتطـورة فـى ظـل النظام الآلى للمعلومات . التوثيق الإعلامى . ــ مـج ٨ ، ع ١ ، س ٨ (١٤٠٩هـ [١٩٨٩])

٣٦) لينشء ، بيفرلى ب . معايير للمكتبات الجامعيـة : بيـان الإتحاد الدولى لجمعيات المكتبات .ترجمة عبد الحكيم أبم لبن . رسالة المكتبة : مجلة فصلية متخصصة تصدرها جمعيـة المكتبات الأردنية . ــ مج ٢٨ ، ع ١-٢ (آذار ، حزيران [١٩٩٣])

٣٧) مبروكة عمر المحيريق . الإعارة كأحد أنماط التعاون بين المكتبات . مجلة المكتبات و المعلومات العربيـة . ــ س ٦ ، ع ٢ (أبريل ١٩٨٦)

٣٨) ــــــــــ. العاملون بالمكتبات و الأمية التكنولوجية . المجلة العربية للمعلومات . ــ مج ١٣ ، ع ١ (١٩٩٢)

٣٩) محمد أمين البمهاوى . تإدارة العاملين فى المكتبـــات . ــ القاهرة : العربى للنشر و التوزيع ، ١٩٨٤.

٤٠) محمد صالح جميل عاشور .المكتبات الجامعية بالمماكـــة العربية السعودية : حاضرها و مستقبلها .ت الريـــاض : دار المريخ للنشر ، ١٩٩٢.

٤١) محمد فتحى عبد الهادى . تأثير تكنولوجيا المعلومات على المعالجة الفنية للمجموعات . ندوة تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية . جامعة الأسكندرية ، كليـــة الآداب ، قسم المكتبات و المعلومات ، ١٩٩٦.

٤٢) ـــــــــــ. دراسات فى المكتبات و المعلومـــات . ــ [الرياض] : دار المريخ للنشر ، ١٩٨٨.

٤٣) ـــــــــــ و نعمات سيد أحمد مصطفى و اسامة الســيد محمود . المصادر المرجعية المتخصصة . ــ [القـــاهرة]: المكتبة الأكاديمية ، ١٩٩١.

٤٤) ـــــــــــ. مقدمة فى علم المعلومات . ــ الفجالـــة : مكتبة غريب ، ١٩٨٤.

٤٥) ـــــــــــ. المكتبات و المعلومات : دراســـات فـــى الإعداد المـــهنى والببليوجرافيـــا و المعلومـــات . ــ ط ١ ،

١٩٩٣ . ــ [القاهرة] : مكتبة الدار العربية للكتاب ، ١٩٩٣ . ــ (دراسات فى المكتبات و المعلومات ؛ ١)

٤٦) محمد محمد أمان . خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية . ــ الرياض : دار المريخ للنشر ، ١٩٨٥.

٤٧) محمد محمد الهادى . الإدارة العلمية للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات . ــ الرياض : دار المريخ للنشر ، ١٩٨٢.

٤٨) نعمات سيد أحمد مصطفى . دور المكتبات الجامعية فى البحث العلمى : دراسة واقعية لمكتبة جامعة القاهرة ؛ إشراف سعد محمد الهجرسى . ــ (إطروحة دكتوراة) ت جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، قسم المكتبات و الوثائق ، ١٩٧٦.

٤٩) لانكستر ، و لفرد . نظم إسترجاع المعلومات ؛ ترجمة حشمت قاسم . ــ الفجالة : مكتبة غريب ، [١٩٨١]

ثانيا المصادر و المراجع الأجنبية :

1) American library Association .Association of college and research libraries . The library standards comitte . Standards for college libraries . 1986. College and research libraries news .- vol. 47, No,3 (March 1986)

2) ------------. Refernce : refernce guide lines library currents .- Vol. 9 , No. 6 (June . 1992)

.

3) Battaile , Connie. Circulation services in Asmall academic library / Connie Battaile 0- The united states of America ; The Green Wood press , 1992 .- (The Green Wood library management collection)

4) Berry , John . John W. Ferguson : librarian of the year 1992 : He promised to build agreat library system and delivered more library journal .- Vol. 118, No.1 (January 1993).- Califorinia : Bowker and Taylor puplication , 1993.

5) Beth, Amy. Lessons fromdialag : technology impact teaching and learning / Amy Beth , Evan I. Farber. Library jornal .- vol. 117 , No. 15 (Oct. 1992) .- The United states of America : Bowker and Taylor , 1992,

6) Billings , Harold. The tomorrow librarian / Harold Billing . Willson library bulletion .- vol. 69, No. 5 (January 1995) .- U.S.A.: H.W. Wilson company , 1995.

7) Bucland , Michael . Redeigning library services : Amainfesto / Michael Buckland .- The United States of America : The American Association , 1992.

8) Byrd, Patricia . Guide to Academic libraries in the United States : for students of english as asecond language / Patricia Byrd , Carol Adrum , Barbara J. Wittkope .- The united ststes of America : Prentice , Hall, 1981.

9) Cook , Maragret G. The new library key / Maragret G. Cook .- 3 ed.- New York : The H.W. Wilson company , 1975.

10) Dakl , Kalherine . Academic libraries : circulating reference material / Kalherine Dahl. Library currents .- Vol. 8 ,No. 12 (December 1991) .- Austin : S.N., 1992.

11) Dounard , Karen , User education in academic libraries / Karen Downard . library management .- Vol. 13, No. 3 (1992) .- England : M.C.B. University press, 1992.

12) Feller, Judith M.Assessing readiness for resource sharing in an academic library : The collection building reader : Article selected from issues of collection building Judith M. Feller .- The united states of American : edited by Betty Sellen , Arthur Curley , 1992.

13) Fjalbrant, Nancy J. User education in libraries / Nancy J. Fjalbrant , Ian Malley .- 2 nd. Ed. .- London : Clive Bingley , 1984.

14) Gorman , Michael , Technical services today and tomorrow / Michael Gorman .- The United States of America : libraries unlimited , 1 (NC.,1990.

15) Hardesty, Larry . Faculty and the library : The undergraduate experience /Larry Hardesty , The library quarterly .- Vol.62, No.2 (April 1992) . Chicago : The university of Chicago , 1992 .

16) Hary , Nicoletta Mattioli , Hosting an international librarian / Nicoletta Mattioli Hary , Francesca L. Hary. News college and research libraries . Vol.56. No. 3 (March 1995) . Chicago :The American library Association , Association of college and research libraries , 1995.

17) I.F.L.A.Continuing professional education and I.F.L.A. : past , present , and vision for the future .- the federal repupblic of Germany : International Federation of library association , 1993 .- (I.F.L.A. puplication 66/67)

18) Inter , Sheila S. Circulation policy in academic , puplic and school libraries / Sheila S. Inter .- The UNITED States of America : Green Wood press , 1987.

19) Kemp, David Alasdair . Current awarence service / David Alasdair Kemp .- London : Clive Bingley L.T.D, 1979.- (out lines of modern librarianship).

20) Kinder,Robin, Serials and reference services / Robin Kinder , Bill Katz.- London : The Hawarth press , 1990.

21) Lane , Alfred H. Gifts and exchange manual / Alfred H.Lane .- The united states of America : Green wood press , 1980>

22) Library Association . College libraries : for resource provision .- 3 rd . ed..- London : edited by Arennie M C Eiror , 1984.

23) Mavmillan , Sandy . Egyption university libraries / Sandy Macmillen . Information and libraries in the Arab world / Michael Wise ,